Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

ПАВЛЕНКО АНАСТАСИЯ ИГОРЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ГИДОВ-ЭКСКУРСОВОДОВ НА ЭТАПЕ ОБУЧЕНИЯ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Психология управления

Обучающийся _____ (подпись) А.И. Павленко (инициалы, фамилия)

Руководитель

доцент кафедры психологии, канд. психол. наук, доцент _____ (подпись) А.П. Арышева (инициалы, фамилия)

(должность, ученая степень, ученое звание)

Нормоконтролер _____ (подпись) Т.В. Колпакова (инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук

(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

Е.В. Наконечная

(подпись)

«28» 06 2022 г.

Красноярск 2022

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Студенту(ке) Павленко Анастасии Игоревне группы 158-пу
(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы: «Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения»
(полное наименование темы согласно приказу)
утверждена приказом по институту от «04» 02 2022г. № 19/1-40
на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии
Протокол от «02» 02 2022г., № 06

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «28» 06 2022г.
3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I. Теоретические основы оценки профессионально важных качеств; II Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения; Заключение.
4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.
5. График выполнения выпускной квалификационной работы
09.02.22-10.02.22 – анализ научной литературы по теме исследования.
11.02.22-17.02.22 – формулирование выводов, оформление главы I.
18.02.22-15.04.22 – сбор первичных эмпирических данных.
16.04.22-05.05.22 – анализ результатов исследования.
06.05.22-11.05.22 – формулирование выводов, оформление работы.

Дата выдачи задания «02» 02 2022г.

Руководитель выпускной квалификационной работы _____ А.П.Арышева
(подпись) (инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 66 с., таблиц 11, рисунков 2, источников 35.

ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА, ГИД-ЭКСКУРСОВОД, ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ

Целью выпускной квалификационной работы является оценить профессионально важные качества гидов-экскурсоводов на этапе обучения.

Для диагностики были подобраны следующие методики:

1. «16-ти факторный личностный опросник» Р.Б. Кеттелла.
2. «Диагностика лидерских качеств» Е. Жарикова, Е. Крушельницкова.
3. «Методика оценки эмоционального интеллекта» Холла.
4. «Поведение в конфликтной ситуации» Томаса-Килманна.
5. «КОС-2» В.В. Синявского, В.А. Федорошина.

Проанализировав все результаты, мы пришли к выводу, что группа студентов, обучающиеся по специальности гид-экскурсовод, обладает частью профессионально важных качеств. Коммуникация, низкий уровень конфликтности, проявление лидерских способностей являются более выраженными показателями. Но в данной профессии проявление таких качеств, как: стрессоустойчивость, организаторские способности, проявление компетенций в профессии и умение преподнести информацию, являются незаменимыми. Группа студентов, на данном этапе обучения, еще не приобрела такие качества и способности, как в группе сотрудников, работающих по специальности гид-экскурсовод.

Гипотеза о том, что в группе студентов профессионально важные качества наименее выражены, чем в группе сотрудников, подтвердилась.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ 8
1.1 Профессиональное самоопределение в юношеском возрасте 8
1.2 Профессионально важные качества гида-экскурсовода 11
1.3 Психологические средства диагностики профессионально важных качеств 16
II ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВГИДОВ - ЭКСКУРСОВОДОВ НА ЭТАПЕ ОБУЧЕНИЯ 30
2.1 Описание хода исследования 30
2.2 Первичный анализ результатов диагностики 33
2.3 Статистическая обработка результатов 45
2.4 Рекомендации для студентов и руководителей организации 56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 61
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 63

ВВЕДЕНИЕ

В период взрослости человек осваивает важные для себя сферы жизни: профессиональная деятельность, семья, самоактуализация, принимая в них самое активное участие. Ведущим фактором развития в этот период является профессиональная деятельность, как пространство самоактуализации личности.

Выбор профессии определяется разной степени оформленности и осознанием своих интересов, личностных особенностей, уровнем общих и специальных способностей, но и представлениями о социальной среде, круге общения данного профессионального сообщества, что, в свою очередь, соотносится с социоэмоциональной компетентностью, уровнем эмоционального и социального интеллекта, социальной креативностью.

Работа гида-экскурсовода является достаточно распространенной в наше время. Многие люди, кому нравится изучать языки, путешествовать, составлять план и рассказывать исторические факты зачастую рассматривают именно данную специальность. Но не каждый задумывается о том, полностью ли данная профессия подходит человеку. Гид-экскурсовод является в первую очередь ответственным лицом перед фирмой и группой, которую он сопровождает. Профессия наделена не только увлечением данным делом, она содержит в себе условия и ряд качеств, по которым можно определить истинного сотрудника. Он должен обладать личностными качествами, такими как: коммуникативность, артистизм, активность, мобильность, пунктуальность, речевая выносливость, ответственность. Профессионализм экскурсовода заключается прежде всего в умении сделать свой рассказ и показ объектов интересным, увлечь им слушателей, а не только сообщить им факты. Этот специалист может работать в музее, знакомить туристов с достопримечательностями города, пригородов, страны. Благодаря нашей программе оценки многие фирмы, центры, люди, кому

интересна данная специальность, смогут узнать и проверить, на сколько человек подходит под данную специфику деятельности, и действительно ли именно эта профессия сможет подойти человеку.

Нами было проведено исследование сформированности профессионально важных качеств у студентов, обучающихся по специальности туризм, в сравнении с действующими гидами-экскурсоводами. В результате исследования нами были выявлены дефицитарные профессионально важные качества у студентов.

Цель: оценить профессионально важные качества гидов-экскурсоводов на этапе обучения.

Задачи:

1. Теоретически описать профессиональное самоопределение в юношеском возрасте.

2. Разработать и описать профессиограмму для гида-экскурсовода.

3. Разработать комплекс методик для оценки профессионально важных качеств гида-экскурсовода.

4. Провести эмпирическое исследование оценки профессионально важных качеств гида-экскурсовода.

5. Обработать результаты исследования и сформулировать выводы и предоставить рекомендации по работе.

Объект: профессионально важные качества гида-экскурсовода.

Предмет: оценка профессионально важных качеств гида-экскурсовода на этапе обучения.

Гипотеза: наиболее выраженное расхождение профессионально важных качеств будет проявляться в лидерстве, коммуникации, стрессоустойчивости, конфликтности.

Диагностические методики:

1. «16-ти факторный личностный опросник» Р.Б. Кеттелл.

2. «Диагностика лидерских качеств» Е. Жариков, Е. Крушельницкий.

3. «Методика оценки эмоционального интеллекта» Н. Холл.

4. «Поведение в конфликтной ситуации» Томас-Килманн.

5. «КОС-2» В.В. Синявский, В.А. Федорошин.

Экспериментальная база исследования:

ММАУ «Центр путешественников» в г. Красноярске. Выборка составила 14 сотрудников в возрасте 23-27 лет.

Колледж СИБУПа в г. Красноярске. Выборка составила 10 студентов в возрасте 17-19 лет.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ

1.1 Профессиональное самоопределение в юношеском возрасте

В период взрослости человек осваивает важные для себя сферы жизни: профессиональная деятельность, семья, самоактуализация, принимая в них самое активное участие. Ведущим фактором развития в этот период является профессиональная деятельность, как пространство самоактуализации личности.

Выбор профессии определяется не только знаниями о будущей профессии разной степени оформленности и осознанием своих интересов, личностных особенностей, уровнем общих и специальных способностей, но и представлениями о социальной среде, круге общения данного профессионального сообщества, что, в свою очередь, соотносится с социоэмоциональной компетентностью, уровнем эмоционального и социального интеллекта, социальной креативностью.

Профессиональное самоопределение - сложный системно-динамический процесс, происходящий в разные периоды возрастного развития человека и имеющий свою внутреннюю логику. В настоящее время его рассматривают как часть процесса проектирования собственной жизни на протяжении всего жизненного цикла [7].

Профессиональное самоопределение – это процесс, охватывающий весь период профессиональной деятельности личности: от возникновения профессиональных намерений до выхода из трудовой деятельности, это процесс, состоящий из ряда этапов, продолжительность которых зависит от внешних условий и индивидуальных особенностей человека, осуществляющего такой выбор [1].

Дружинин В.Н. приводит следующее определение профессионального самоопределения личности: «это выбор профессионального пути на основе анализа, самооценки своих собственных способностей и сопоставление их с требованиями, предъявляемой профессией и последующее формирование субъекта как специалиста своего дела» [4 с.448].

Профессиональное самоопределение представляется человеку сложным выбором и проблемой. Большинство людей, выбирая профессию, ориентированы не на собственные интересы и умения, ориентированы к материальному благополучию, более свободному времени. При выборе профессии важно заметить какой смысл мы вкладываем, для чего она нам нужна, именно в этот момент и стоит самый сложный выбор, выбрать профессию, которая сможет обеспечить тебя и сделать так, чтобы у тебя были ресурсы на существование, или же выбрать профессию, относящуюся к своим возможностям, умениям и навыкам, профессия которая будет удовлетворять наши потребности в материальном благополучии и соответствовать нашим предпочтениям.

Суть кризиса состоит в дисбалансе на основе противоречий между разными составляющими. Главная проблема кризиса - осознание противоречий и грамотное управление этими противоречивыми процессами.

В отечественной психологии проблема кризисов профессионализации подробно обсуждается в работах различных авторов: Э. Ф Зеер, Д. Н. Завалишина, Е. А. Климов, Т. В. Кудрявцев, Ю. П. Поваренков, А. К. Маркова, Э. Э. Сыманюк.

Кудрявцев Т. В. отмечает, что кризисы профессионализации возникают при переходе от одной стадии профессионального развития к другой. Он пишет, что «эти кризисы обуславливаются рассогласованием между ожидаемым успехом того или иного действия и его действительным результатом. Возникающий кризис характеризуется ломкой самого себя, собственной концепции профессионального становления, построением новых концепций и апробированием их в реальном поведении» [2, с. 21].

Классификация кризисов профессионализации на данный момент является актуальной проблемой профессионального и карьерного развития личности.

На уровне профессионального пути изучаются закономерности профессионализации личности в рамках конкретной профессии, специальности, организации, рабочего места или должности. Важно отметить, что возможны самые различные сочетания и соотношения всех названных оснований.

Профессиональный кризис личности - это своего рода «переходная» точка, точка бифуркации, прохождение которой предопределяет дальнейшую траекторию развития личности в профессии, обеспечивает переход на следующую стадию профессионального становления или приводит к стагнации, профессиональной деградации [35].

Процесс профессионального самоопределения охватывает длительный период жизни человека - от проявления зачатков профессиональных интересов и склонностей в детском возрасте до окончательного утверждения в избранной сфере профессиональной деятельности в годы зрелости. На протяжении этого периода происходит не только собственно профессиональное, но и социальное, а вместе с тем и жизненное самоопределение личности.

Зеер Э.Ф. обобщая проведенный анализ профессионального становления личности, выделяет основные моменты этого процесса:

1) профессиональное самоопределение - это избирательное отношение индивида к миру профессий в целом и к конкретной выбранной профессии;

2) ядром профессионального самоопределения является осознанный выбор профессии с учетом своих особенностей и возможностей, требований профессиональной деятельности и социально-экономических условий;

3) профессиональное самоопределение осуществляется в течение всей профессиональной жизни: личность постоянно рефлектирует,

переосмысливает свое профессиональное бытие и самоутверждается в профессии;

4) актуализация профессионального самоопределения личности инициируется разного рода событиями, такими как окончание общеобразовательной школы, профессионального учебного заведения, повышение квалификации, смена местожительства, аттестация, увольнение с работы и другие [3].

Таким образом, профессиональное самоопределение чаще всего понимается как длительный процесс, занимающий значительную часть жизни человека. В настоящее время главной проблемой профессионального самоопределения является не только реализация своих интересов, способностей и склонностей, но и получение достойного заработка, занятие высокого положения в обществе. Все это осложняется нестабильной и чрезвычайно изменчивой ситуацией на рынке труда.

1.2 Профессионально важные качества гида-экскурсовода

Профессия экскурсовод является одним из сегментов профессии гида. Экскурсовод водит экскурсии по конкретному туристическому маршруту или объекту.

Гид руководит группой туристов. Он может и не водить подобные узконаправленные экскурсии, доверяя эту миссию коллегам из музеев. Однако очень многое в ходе путешествия он может рассказать и сам. Именно поэтому его часто называют гидом-экскурсоводом [5].

Профессионализм экскурсовода заключается прежде всего в умении сделать свой рассказ и показ объектов интересным, увлечь им слушателей, а не только сообщить им факты. Этот специалист может работать в музее, знакомить туристов с достопримечательностями города, пригородов, страны.

Он должен обладать личностными качествами, такими как: коммуникативность, артистизм, активность, мобильность, пунктуальность, речевая выносливость, ответственность.

Помимо личностных качеств, нам необходимо выделить профессионально важные качества.

Профессионально важные качества – это отдельные динамические черты личности, отдельные психические и психомоторные свойства (выражаемые уровнем развития соответствующих психических и психомоторных процессов), а также физические качества, соответствующие требованиям к человеку какой-либо определенной профессии и способствующие успешному овладению этой профессией [14].

К профессионально важным качествам гида-экскурсовода мы можем отнести эмоциональную устойчивость, высокий уровень конструктивного и логического мышления, хороший уровень переключаемости и объема внимания, эрудиция.

Работа экскурсовода - это достаточно сложный и ответственный труд.

Во-первых, он должен составить максимально увлекательную и информативную программу, продумать маршрут.

Во-вторых, он несет ответственность за всех членов группы. Ведь его задача состоит не только в том, чтобы рассказать о каком-либо объекте, но и проконтролировать туристов, которые входят в группу.

Таким образом, у любого экскурсовода есть несколько основных обязанностей:

1) сопровождение группы экскурсантов в поездках;

2) разработка тематики экскурсий, маршрутов, подготовка материалов, составление текстов экскурсий;

3) проведение экскурсий по достопримечательным местам, выставкам, экспозициям, музеям, заповедникам, архитектурным сооружениям, садово-парковым ансамблям и так далее.

Помимо основных обязанностей квалифицированный экскурсовод должен уметь:

1) разрабатывать экскурсии различной тематики;

2) составлять тексты экскурсий;

3) интересно и содержательно вести показ и рассказ о памятниках, используя различные методические приемы;

4) осуществлять профессиональное общение на иностранном языке;

5) руководить экскурсионной группой;

6) создавать условия благоприятного морально-психологического климата в экскурсионной группе в различных ситуациях.

Зачастую при приеме на данную должность работодатели также обращают внимание на личностные характеристики человека, существуют требования профессии, такие как: необходимы общая культура и эрудированность, грамотная и внятная речь, хорошо поставленный голос, творческое воображение. Умение контактировать с большим количеством людей, стремление получать новые знания, обладать хорошей памятью, безупречно владеть иностранными языками, обладать чистой и грамотно поставленной речью, приятным голосом, быть в хорошей физической форме, обладать высокой стрессоустойчивостью, самоконтролем.

Индивидуальность экскурсовода характеризуется номенклатурой методических приемов, которыми он владеет. Эта номенклатура не у всех одинакова. Одни используют на практике все или почти все известные приемы, другие ограничиваются двумя-тремя наиболее популярными приемами, третьи - начинающие, а также экскурсоводы, плохо владеющие профессиональным мастерством, - в экскурсиях приемов не используют, что снижает качество проводимых экскурсий [15].

Авторитет экскурсовода основан на его знаниях, умениях, навыках, нравственных достоинствах, практическом опыте. Авторитет представляет собой совокупность нескольких сторон:

- авторитет положения, который определяется тем, что экскурсовод является руководителем экскурсии, возглавляет группу экскурсантов и руководит их деятельностью;

- авторитет его знаний. В подавляющем большинстве случаев он знает тему экскурсии более глубоко, чем любой из ее участников, и это укрепляет его авторитет;

- авторитет умения. Его создает опыт экскурсовода в проведении экскурсий (навыки в использовании методики и техники их ведения);

- одна из важных основ авторитета экскурсовода - культура речи и внеречевые средства воздействия;

- взаимоотношения с экскурсантами, умение создать нужный микроклимат в группе. Основа авторитета экскурсовода в этом плане - высокая культура поведения и речи.

Чтобы провести интересную и познавательную экскурсию экскурсовод должен владеть профессиональным мастерством.

Мастерство экскурсовода - это особый вид искусства, который построен на: активном использовании и умелом сочетании показа и рассказа; участии в процессе восприятия взаимодействия таких компонентов, как экскурсовод, экскурсант и экскурсионные объекты; применении методических приемов ведения экскурсий; владении специфическими умениями и навыками, присущими данной профессии.

Слагаемые профессионального мастерства экскурсовода можно условно разделить на две группы - знания и умения.

Знания: общие знания и знания по специальности, знание экскурсионной теории, методики ведения экскурсии, основ ораторского искусства.

Умение: сформулировать знания, изложить свои мысли до проведения экскурсии, рассказом и культуре речи расширить кругозор людей, при проведении экскурсии использовать методические приемы, донести знания до аудитории и управлять ею, передавать свою убежденность и вести, себя в коллективе [16].

Профессиональное мастерство включает в себя:

1) использование изученного материала и активного использования его для рассказа и показа аудитории;

2) применение методических приемов ведения экскурсии;

3) участие в процессе восприятия взаимодействия таких компонентов, как экскурсовод, экскурсант и экскурсионные объекты.

Зачастую обучиться профессиональному мастерству в период обучения нельзя. Профессиональное мастерство заключается в применении ранее изученного материала в практике на протяжении нескольких лет. Каждый раз, пробуя новое, составляя для себя подходящий план действий, накапливается опыт и затем все переходит в мастерство.

К положительным аспектам профессии необходимо отнести следующее:

1) возможность самостоятельного планирования туристических программ;

2) посещение не только различных культурных объектов, но и новых городов, стран;

3) знакомство и общение с новыми людьми;

4) регулярная практика иностранного языка;

5) возможность строить рабочий график по собственному желанию.

Минусами стоит считать следующее:

1) высокий уровень ответственности;

2) большие физические нагрузки;

3) необходимость много и долго разговаривать;

4) требуется знание иностранного языка;

5) необходимо умение придумывать увлекательные маршруты и находить интересные темы [6].

Столкнувшись с профессиональным определением и выбирая данную профессию человеку необходимо оценить свои умения и навыки. Как говорилось ранее, выбирая профессию, большинство людей смотрят на материальное благополучие, но в данной профессии должен быть

определенный интерес к изучению истории, рассказу и познанию мест в которых будет находиться гид-экскурсовод.

Данная профессия несет в себе массу интересных задач и немало сложных, исходя из информации, предоставленной ранее, мы можем обратить внимание на плюсы и минусы данной профессии. Зачастую большинство людей оценивают эту профессию как развлекательное мероприятие, но ведь данное мероприятие предоставляется лишь для слушателей, для гида-экскурсовода это является работой и определенным предоставлением своих знаний. Именно поэтому, важно отметить, что данная профессия может нести в себе как положительный, так и отрицательный характер. Положительным знаком будет интерес к данной профессии, изучение и приобретение навыков, если человек расположен и заинтересован в этом, у него обязательно все получится.

1.3 Психологические средства диагностики профессионально важных качеств

Под профессионально важными качествами (ПВК) принято понимать любые качества субъекта, включенные в процесс деятельности и обеспечивающие эффективность ее исполнения по параметрам производительности, качества труда и надежности.

Профессионально важными качествами, согласно В. Д. Шадрикову, могут выступать свойства нервной системы, особенности психических процессов, личностные особенности, характеристики направленности, знания и убеждения, а также другие качества личности [8].

Профессионально важные качества включают в себя индивидуально психические и личностные качества субъекта, которые необходимы и достаточны для реализации той или иной продуктивной деятельности.

Для диагностики профессионально важных качеств используются такие методы, как: тестирование, наблюдение, проективные техники, использование кейсов и методы оценки.

Тесты - это стандартизированные и обычно краткие, и ограниченные во времени испытания, предназначенные для установления количественных и качественных индивидуально-психологических различий между людьми.

Их отличительная особенность заключается в том, что они состоят из заданий, на которые от испытуемого нужно получить правильный ответ.

Тесты можно расклассифицировать, выделить несколько подклассов в зависимости оттого, какой признак взят за основание деления. Наиболее значительными представляются классификации тестов по форме и по содержанию.

По форме тесты могут быть индивидуальные и групповые, устные и письменные; бланковые, предметные, аппаратурные и компьютерные; вербальные и невербальные (практические).

Индивидуальные тесты - это такой вид методик, когда взаимодействие экспериментатора и испытуемого происходит один на один.

Индивидуальное тестирование имеет свои преимущества: возможность наблюдать за испытуемым (за его мимикой, непроизвольными реакциями), слышать и фиксировать непредусмотренные инструкцией высказывания, что позволяет оценить отношение к обследованию, отмечать функциональное состояние испытуемого.

Групповые тесты - это такой тип методик, который позволяет одновременно проводить испытания с очень большой группой людей (до нескольких сот человек). Поскольку инструкции и процедура проведения детально разработаны, экспериментатор должен неукоснительно их выполнять. При групповом тестировании особенно строго соблюдается единообразие условий проведения эксперимента. Обработка результатов объективизирована и не требует высокой квалификации.

Устные и письменные тесты. Эти тесты различаются по форме ответа. Устными зачастую являются индивидуальные тесты; письменными - групповые.

Устные ответы в одних случаях могут формулироваться испытуемым самостоятельно («открытые» ответы), в других - он должен из нескольких предложенных ответов выбрать и назвать тот, который считает правильным («закрытые» ответы). В письменных тестах ответы даются испытуемым или в тестовой тетради, или на специально разработанном бланке ответов. Письменные ответы также могут носить открытый или закрытый характер.

Проективные техники.

Проективная техника - это группа методик, предназначенных для диагностики личности, для которых характерен в большей мере глобальный подход к оценке личности, а не выявление отдельных ее черт. Наиболее существенным признаком проективных методик является использование в них неопределенных стимулов, которые испытуемый должен сам дополнять, интерпретировать, развивать и так далее.

Эти методики носят в основном индивидуальный характер и в большей своей части это предметные или бланковые методики. Принято различать следующие группы проективных методик:

- методики структурирования: формирование стимулов, придание им смысла;
- методики конструирования: создание из деталей осмысленного целого;
- методики интерпретации: истолкование какого-либо события, ситуации;
- методики дополнения: завершение предложения, рассказа, истории;
- методики катарсиса: осуществление игровой деятельности в особо организованных условиях;
- методики изучения экспрессии: рисование на свободную или заданную тему;

- методики изучения импрессии: предпочтение одних стимулов (как наиболее желательных) другим [10].

Метод наблюдения - это старейший метод психологической диагностики. Сего помощью можно получить обширную информацию о человеке. Он является незаменимым везде, где не разработаны или не известны стандартизированные процедуры. При этом исследователю для проведения наблюдения не требуется согласия со стороны наблюдаемых и кооперирования с ними.

Научное наблюдение как психодиагностический метод характеризуется:

1) постановкой проблемы;

2) выбором ситуаций для наблюдения;

3) определением психологических качеств или особенностей поведения, которые должны стать объектом наблюдения;

4) разработанной системой фиксации и записи результатов.

Выбор способов и формы описания наблюдения зависят от того, каков его характер: поисковый или исследующий. Однако имеются некоторые общие требования к записи наблюдения.

Если цель наблюдения конкретна и определенна, то в этом случае производится отбор только нужных фактов и явлений. Такое наблюдение называется исследующим или выбирающим. Здесь заранее определено предметное содержание наблюдения (что наблюдать) и проведено расчленение наблюдаемого на единицы.

Цель поискового наблюдения, которое обычно проводится на начальном этапе разработки какой-либо проблемы, - получить наиболее полное описание всех свойственных этой проблеме сторон и отношений, охватить ее целиком.

При поисковом наблюдении обычно используются формы записей в виде сплошного протокола или дневника (можно прибегать и к таким формам, как кино, фото, видео регистрация).

В педагогических и психологических исследованиях применяется широкое разнообразие видов, форм наблюдений.

К числу наиболее распространенных видов можно отнести следующие:

1) наблюдения хронологические: лонгитюдные, или «продольные» (проводятся в течение длительного времени, обычно ряда лет и предполагают постоянный контакт исследователя и объекта изучения); периодические (проводятся в течение определенных, обычно точно заданных промежутков времени); единичные, или однократные (обычно представлены в виде описания отдельного случая).

2) в зависимости от ситуации наблюдения могут быть полевые (естественные для жизни наблюдаемого условия), лабораторные (объект наблюдается в искусственных условиях) и спровоцированные в естественных условиях. В зависимости от позиции наблюдателя по отношению к объекту наблюдение может быть открытым или скрытым (например, через стекло Гезелла), наблюдением со стороны и включенным (исследователь является членом группы, полноправным ее участником).

Включенное наблюдение, как и наблюдение со стороны, может быть открытым и скрытым (когда наблюдатель действует инкогнито).

Перечисленные классификации не противостоят друг другу и в реальном конкретном исследовании могут сочетаться их разные виды [9].

Беседа - метод сбора первичных данных на основе вербальной коммуникации.

При соблюдении определенных правил позволяет получить не менее надежную информацию, чем в наблюдениях, о событиях прошлого и настоящего, об устойчивых склонностях, мотивах тех или иных поступков, о субъективных состояниях.

Одним из наиболее распространенных видов беседы является интервью.

Интервью - это проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом.

По форме оно бывает следующим:

1) свободное (беседа без строгой детализации вопросов, но по общей программе: стройная стратегия в общих чертах, а тактика свободная);

2) стандартизованное (с детальной разработкой всей процедуры, включая общий план беседы, последовательность вопросов, варианты возможных ответов: стойкая стратегия и тактика);

3) частично стандартизованное (стойкая стратегия, а тактика более свободная).

Диагностическим целям в большей мере соответствует стандартизованная форма интервью, поскольку дает возможность получить сравнимые данные по разным испытуемым, ограничивает влияние посторонних воздействий, позволяет в полной мере и в нужной последовательности отработать все вопросы. Однако следует применять его только тогда, когда отвечающий охотно идет на это. В противном случае результат может быть неудовлетворительным, поскольку стандартизованное интервью многими людьми воспринимается как ситуация экзаменационного опроса, что ограничивает проявления непосредственности и искренности отвечающего. Интервью не должно быть продолжительным и скучным. Регистрация ответов не должна сдерживать отвечающего.

В зависимости от целевого назначения интервью разделяют на: диагностические и клинические.

Диагностическое интервью - это метод получения информации общего содержания, который направлен на «зондирование» различных аспектов поведения, свойств личности, характера, а также жизни вообще: выяснение интересов и склонностей, положения в семье, отношения к родителям, братьям и сестрам и т. д. Оно может быть управляемым и неуправляемым (исповедальным).

Клиническое интервью - это метод терапевтической беседы, помогающей человеку осознать свои внутренние затруднения, конфликты, скрытые мотивы поведения [17].

Правила проведения беседы:

1. Содержание задаваемых вопросов должно соответствовать стоящей перед психологом задаче.

2. Вопросы, которые задает психолог, не должны носить сугубо клинический характер, то есть не должны быть направлены на выявление признаков болезненного состояния.

3. В беседе психолог должен получить психологическую информацию, касающуюся особенностей познавательной деятельности (памяти, мышления, внимания, речи).

4. Целесообразно также включать в беседу вопросы, позволяющие определить особенности ориентировки в месте, времени, собственной личности, характеризующие состояние сознания на момент обследования [18].

Применение метода кейсов и метода оценки.

Метод кейса - метод направлен на активацию проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путём решения конкретных задач – ситуаций.

Метод относится к неигровым имитационным активным методам обучения и предназначен для приобретения опыта в следующих областях:

1) выявление, отбор и решение проблем;

2) работа с информацией - осмысление значения деталей, описанных в ситуации; анализ и синтез информации и аргументов; работа с предположениями и заключениями; оценка альтернатив; принятие решений;

3) слушание и понимание других людей, в том числе навыки работы в группе.

Цель метода - проанализировать case ситуацию совместно с обучающиеся группой, которая возникает только при определенном положении и вырабатывает практическое решение проблемы.

Окончанием процесса является оценка выработанных алгоритмов по поставленной проблеме.

Сам кейс - это письменно представленное описание определённых условий из жизни какой-либо организации, группы людей или отдельных индивидуумов, ориентирующее обучающихся на формулирование проблемы и поиск вариантов её решения.

Кейс - это всегда моделирование жизненной ситуации, а работа с кейсом позволяет рассмотреть проблему за письменным столом и предложить свой неповторимый вариант решения.

Кейс содержит исчерпывающую информацию о том, что происходит, кто в этом участвует, когда должен быть получен результат, зачем всё это нужно, какие ресурсы (время, деньги, люди, полномочия) можно использовать?

Нет только ответа на вопрос: как достичь поставленной цели и получить необходимый результат? Это и предлагается решить участнику, который, словно математическую задачу, должен решить кейс.

Идеи метода:

Метод предназначен для получения знаний по дисциплинам истина в которых плюралистична, то есть, нет однозначного ответа на поставленный вопрос, а есть несколько ответов, которые могут соперничать по степени истинности; задача преподавания при этом сразу отклоняется от классической схемы и ориентирована на получение не единственной, а многих истин и ориентацию в их проблемном поле.

Акцент обучения переносится не на овладение готовым знанием, а на его выработку, на сотворчество обучающегося и педагога; отсюда принципиальное отличие метода case-study от традиционных методик - демократия в процессе получения знания, когда студент по сути дела равноправен с другими студентами и преподавателем в процессе обсуждения проблемы.

Результатом применения метода являются не только знания, но и навыки профессиональной деятельности.

Технология метода заключается в следующем: по определенным правилам разрабатывается модель конкретной ситуации, произошедшей в реальной жизни, и отражается тот комплекс знаний и практических навыков, которые обучающимся нужно получить; при этом педагог выступает в роли ведущего, генерирующего вопросы, фиксирующего ответы, поддерживающего дискуссию, т.е. в роли диспетчера процесса сотворчества.

Несомненным достоинством метода ситуационного анализа является не только получение знаний и формирование практических навыков, но и развитие системы ценностей обучающихся, профессиональных позиций, жизненных установок, своеобразного профессионального мироощущения и миропреобразования.

В методе «case» преодолевается классический дефект традиционного обучения, связанный с «сухостью», не эмоциональностью изложения материала – эмоций, творческой конкуренции и даже борьбы.

Метод «case» - инструмент, позволяющий применить теоретические знания к решению практических задач.

Применение этого метода способствует развитию у обучающихся самостоятельного мышления, умения выслушивать и учитывать альтернативную точку зрения, аргументировано высказать свою.

С помощью этого метода респонденты имеют возможность проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы.

Будучи интерактивным методом обучения, метод «case» обеспечивает освоение теоретических положений и овладение практическим использованием материала; воздействует на профессионализацию; формирует интерес и позитивную мотивацию по отношению к учебе, работе.

Основные этапы создания кейсов:

1. Формирование дидактических целей кейса. Этот этап включает определение места кейса в структуре учебной дисциплины, определение того

раздела дисциплины, которому посвящена данная ситуация; формулирование целей и задач; выявление «зоны ответственности» за знания, умения и навыки студентов.

2. Определение проблемной ситуации.

3. Построение программной карты кейса, состоящей из основных тезисов, которые необходимо воплотить в тексте.

4. Поиск институциональной системы (фирма, организация, ведомство и т.д.), которая имеет непосредственное отношение к тезисам программной карты.

5. Сбор информации в институциональной системе относительно тезисов программной карты кейса.

6. Построение или выбор модели ситуации, которая отражает деятельность института; проверка ее соответствия реальности.

7. Выбор жанра кейса.

8. Написание текста кейса.

9. Диагностика правильности и эффективности кейса; проведение методического учебного эксперимента, построенного по той или иной схеме, для выяснения эффективности данного кейса.

10. Подготовка окончательного варианта кейса.

11. Внедрение кейса в практику обучения, его применение при проведении учебных занятий, а также его публикацию с целью распространения в преподавательском сообществе; в том случае, если информация содержит данные по конкретной фирме, необходимо получить разрешение на публикацию.

12. Подготовка методических рекомендаций по использованию кейса: разработка задания для студентов и возможных вопросов для ведения дискуссии и презентации кейса, описание предполагаемых действий учащихся и преподавателя в момент обсуждения кейса [19].

Метод оценки относится к социологическим. По существу, это разновидность опроса, связанная с привлечением к оценке изучаемых

явлений, процессов наиболее компетентных людей, мнения которых, дополняющие и перепроверяющие друг друга, позволяют достаточно объективно оценить исследуемое.

Экспертная оценка - это метод прогнозирования социального явления или процесса, позволяющий получить необходимую информацию от компетентных лиц. Эксперты - это люди, обладающие знаниями и способные высказать аргументированное мнение по изучаемому явлению.

Метод экспертных оценок включает:

- интуитивно-логический анализ задачи, который осуществляют эксперты. Вся оценка строится на их знании и интуиции, что предъявляет высокие требования к экспертам;

- решение и выдачу количественных и качественных оценок. Эксперт формирует решение и (или) дает оценку ожидаемых результатов;

- обработку результатов решения, которую проводит исследователь, обобщая результаты экспертиз, проведенных несколькими специалистами.

Использование этого метода требует соблюдения ряда условий.

1. Тщательный подбор экспертов - людей, хорошо знающих оцениваемую область, изучаемый объект и способных к объективной, непредвзятой оценке. Для подбора экспертов, например, можно использовать метод шара, когда один эксперт, уважаемый в своей области рекомендует следующего эксперта и так далее, пока не будет сформирован необходимый коллектив. Кроме авторитетности в своей области, эксперты не должны быть лично заинтересованы в результатах экспертизы.

2. Выбор точной и удобной системы оценок (критериев и показателей) и соответствующих шкал измерения, что упорядочивает суждения и дает возможность выразить их в определенных величинах. Зачастую бывает необходимо обучить экспертов пользоваться предложенными шкалами для однозначной оценки, чтобы свести к минимуму ошибки, сделать оценки сопоставимыми. Если действующие независимо друг от друга эксперты стабильно дают совпадающие или близкие оценки, или высказывают близкие

мнения, есть основания полагать, что они приближаются к объективным. Если же оценки сильно расходятся, то это говорит либо о неудачном выборе системы оценок и шкал измерения, либо о некомпетентности экспертов.

Разновидностями метода экспертных оценок являются: метод мозгового штурма, метод комиссий, метод Дельфы, дискуссия.

Мозговой штурм проводится в два этапа.

На первом этапе участники группы, разбившись на микрогруппы, выдвигают идеи для решения поставленной проблемы. Этап продолжается от 15 минут до 1 часа. Действует строгое правило: «Идеи высказываются, фиксируются, но не обсуждаются».

На втором этапе происходит обсуждение выдвинутых идей. При этом группа, высказывавшая идеи, сама их не обсуждает. Для этого либо каждая группа посылает представителя со списком идей в соседнюю группу, либо заранее формируется группа экспертов, которая не работает на первом этапе.

Метод комиссии заключается в том, что в процессе заседания комиссии (дискуссии) каждый из экспертов аргументировано отстаивает свою позицию. Обоснованное мнение формируется в процессе обсуждения экспертами поставленной проблемы.

Метод Дельфы носит название греческого города, где впервые был применен. Проводится он в несколько этапов. На первом этапе выдвигаются альтернативы, идеи, варианты оценки и т.д. Они все записываются на листе бумаги, который получает каждый эксперт. Он оценивает каждый вариант по пятибалльной шкале и передает свои оценки организатору, который подсчитывает среднюю оценку для каждого варианта.

На втором этапе каждый эксперт получает лист со средними оценками и сравнивает их с теми, которые выставил сам.

Цель этапа - приблизить оценки каждого эксперта к средним или получить обоснование того, почему эксперт остается при своем мнении. Листы с измененными оценками снова передаются организатору, который снова подсчитывает средние оценки каждого варианта. Работа продолжается

до тех пор, пока все индивидуальные оценки не будут приближены к средним.

Метод «за» - «против» является разновидностью дискуссии. Для его проведения создается группа экспертов, и вырабатываются возможные оценки объекта экспертизы. Далее каждый эксперт выступает с обоснованием того, почему он принимает или отвергает ту или иную оценку. В процессе выступлений формируются группы «за» и «против» вариантов решений. На следующем этапе представители точек зрения меняются местами (те, кто выступает «за», должны приводить аргументы «против» и наоборот), приводят дополнительные аргументы и вырабатывают согласованные оценки. В том случае, когда в процессе дискуссии не удается выработать согласованное решение, формируются рабочие группы для дальнейшего совершенствования предложенных вариантов [20].

Используя данные методики, мы в первую очередь ставим себе цель узнать, как выявить личностные качества, мотивы и скрытые мотивы респондента.

С помощью метода тестирования нам предоставляется возможность проанализировать и выявить уровень знаний, умений и навыков респондента. Метод тестирования несет в себе критерии и точность. Получая результат, мы соотносим его с другими и выявляем средний показатель, что в дальнейшем будет определяться нормой для сформированной группы респондентов. Но используя данный метод, мы можем лишь проанализировать какой-либо фактор, выявить качества, которые лежат на поверхности, личностные и глубинные переживания человека, его скрытые мотивы мы не сможем увидеть. Используя метод наблюдения, мы сможем посмотреть, как человек адаптируется, коммуницирует с другими людьми. В данном методе мы можем сами создать среду для эксперимента, но также можем использовать и неискусственно созданную среду, именно здесь могут проявиться обыденные повадки и действия человека, но при добавлении

определенных условий, можем просмотреть скрытые умения респондента, где он не показывал их ранее.

Проективные техники так же несут в себе скрытые чувства человека. Именно применяя данную технику мы сможем раскрыть более глубинные, травмирующие события, ранее происходящие с респондентом.

Данная техника хорошо подходит для определения состояния человека, о чем респондент может беспокоиться, чего боится или чего хотел бы добиться. Через проработку таких переживаний и проблем мы сможем прийти к истине, проработав то состояние, в котором находится респондент. Но, данная техника будет более эффективна в индивидуальной работе. Если мы проводим групповое исследование, то более эффективными методами являются: опрос, тестирование и наблюдение, как часть эксперимента с запросом на выявление каких-либо качеств у группы.

II ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ГИДОВ - ЭКСКУРСОВОДОВ НА ЭТАПЕ ОБУЧЕНИЯ

2.1 Описание хода исследования

В данном исследовании мы использовали методы тестирования, в него входили такие методы, как: «16-ти факторный опросник» Р. Б. Кеттелла; «Диагностика лидерских качеств» Е. Жарикова, Е. Крушельницкого; «Методика оценки эмоционального интеллекта» Н. Холла; «Методика Томаса - Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации».

«16-ти факторный личностный опросник» Р. Б. Кеттелла позволяет выяснить особенности характера, склонностей и интересов личности. Опросник Кеттелла 16 PF - одна из наиболее известных многофакторных методик, созданная в рамках объективного экспериментального подхода к исследованию личности.

Согласно теории личностных черт Кеттелла, личность описывается как состоящая из стабильных, устойчивых, взаимосвязанных элементов (свойств, черт), определяющих ее внутреннюю сущность и поведение. Различия в поведении людей объясняется различиями в выраженности личностных черт.

Форма «С» опросника Кеттелла состоит из 105 вопросов.

В результате обработки полученных ответов извлекаются оценки 17-ти полярных факторов личности, в том числе фактора самооценки, который дает информацию об ее адекватности.

Большинство изучаемых личностных характеристик раскрываются, по мнению автора методики, при ответе на шесть соответствующих вопросов; семь вопросов предлагаются для фактора MD («адекватность самооценки»), восемь вопросов - для фактора B («интеллект»). Ориентируясь на средние

оценки и результаты анализа, в котором учитывается соотношение между оценками по факторам, можно построить индивидуальные графики личности, которые часто носят название «профиль личности» [11].

«Диагностика лидерских качеств» Е. Жарикова, Е. Крушельницкого - предназначена для того, чтобы оценить способность человека быть лидером.

Методика содержит 50 вопросов направленных на выявление лидерских качеств, обладает ли респондент персональными психологическими качествами, которые необходимы для лидера.

«Методика оценки эмоционального интеллекта» Н. Холла - для выявления способностей понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

1) эмоциональная осведомленность;

2) управление своими эмоциями (скорее, это эмоциональная отходчивость; эмоциональная неригидность);

3) самомотивация (произвольное управление своими эмоциями; исключая пункт 14, в тексте опросника);

4) эмпатия;

5) распознавание эмоций других людей (умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей) [12].

«Методика Томаса-Килманна».

Томас К. исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей, окружающих и защиту собственных интересов.

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель

регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная со вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) - стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

2. Приспособление - принесение в жертву собственных интересов ради другого.

3. Компромисс - соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.

4. Избегание - отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество - участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике, по выявлению типичных форм поведения, К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения [13].

Цель: оценить профессионально важные качества гидов-экскурсоводов на этапе обучения.

Задачи:

1. Разработать комплекс методик для оценки профессионально важных качеств гида-экскурсовода.

2. Провести эмпирическое исследование оценки профессионально важных качеств гида-экскурсовода.

3. Обработать результаты исследования и сформулировать выводы по работе.

Объект: профессионально важные качества

Предмет: оценка профессионально важных качеств гида-экскурсовода на этапе обучения.

Гипотеза: наиболее выраженное расхождение профессионально важных качеств будет проявляться в лидерстве, коммуникации, стрессоустойчивости, конфликтности.

2.2 Первичный анализ результатов диагностики

Исследование проводилось среди испытуемых в составе сотрудников, работающих по специальности гид-экскурсовод, в возрасте от 23-27 лет и группы студентов, обучающихся на специализации туризма, от 17-19 лет.

Для проведения эмпирического исследования была использована методика «16-ти факторный опросник» Р.Б. Кеттелла.

В таблице 2.1 мы можем увидеть соотношения шкал и выделить людей, кто подходит на роль гида-экскурсовода. Выбор осуществлялся за счет профессионально важных качеств, таких как: коммуникация, стрессоустойчивость, проявление компетентности и лидерство.

У студентов, чьи качества более схожи с профессиональными качествами гида-экскурсовода, выделяется 40% из группы, остальные 60% являются не подходящими кандидатами на данную должность. В группе сотрудников, кто уже находится в данной профессии, выделяется 64% кто подходит на данную должность и 36%, кто не походит.

Таблица 2.1

Сводные данные по методике «16-ти факторный опросник» Р.Б. Кеттелла

Студенты																	
№	Шкалы																
	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	MD
1.	8	7	3	6	6	7	7	5	7	5	2	10	5	7	6	9	5
2.	7	5	1	5	5	6	4	7	8	7	8	10	6	6	7	2	7
3.	2	1	2	8	4	6	5	7	5	1	7	8	3	5	7	3	6
4.	5	7	6	7	0	4	2	6	7	8	7	10	3	8	6	8	10
5.	2	1	1	5	3	3	1	8	8	7	5	8	3	4	2	6	5
6.	2	7	1	10	5	6	8	6	0	8	6	7	2	9	6	7	9
7.	5	5	6	5	1	2	8	6	10	4	5	8	1	1	4	6	3
8.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
9.	4	1	6	2	1	6	3	5	3	6	5	7	4	4	6	8	7
10.	7	2	4	7	4	2	3	5	7	3	7	8	3	8	5	7	4
Сотрудники центра																	
1.	5	6	2	4	3	7	7	4	8	8	5	2	8	3	5	4	7
2.	8	4	6	2	3	5	9	3	4	5	7	2	6	4	7	3	5
3.	5	6	5	4	6	4	6	7	5	8	8	3	4	6	6	8	7
4.	2	3	4	1	1	4	3	5	8	1	5	1	8	2	4	6	4
5.	7	7	1	5	2	6	5	4	4	6	4	4	6	3	7	3	5
6.	8	4	2	4	3	4	4	3	2	3	7	5	5	2	8	4	6
7.	3	9	4	3	5	7	1	6	9	5	5	7	3	1	6	2	4
8.	8	7	2	6	2	4	7	1	1	4	6	2	4	8	5	7	6
9.	5	5	7	4	1	6	7	8	6	4	4	8	1	6	6	3	5
10.	6	6	2	7	1	5	4	6	4	4	8	3	1	3	4	7	7
11.	4	3	7	4	1	3	5	9	7	1	2	8	2	8	4	3	2
12.	7	2	4	5	7	6	6	1	4	4	4	3	5	5	7	5	9
13.	3	5	7	1	2	4	5	8	9	3	6	5	8	7	6	2	3
14.	5	6	1	6	4	6	4	1	7	5	7	7	1	8	7	6	6

Таблица 2.2

Сводные данные по методике «КОС-2» В.В. Синявского, В.А. Федорошина

Студенты		
№	Коммуникация	Соперничество
1	Средний уровень	Низкий уровень
2	Низкий уровень	Низкий уровень
3	Низкий уровень	Низкий уровень
4	Низкий уровень	Высокий уровень
5	Низкий уровень	Низкий уровень
6	Низкий уровень	Высокий уровень
7	Средний уровень	Низкий уровень
8	Средний уровень	Низкий уровень
9	Высокий уровень	Низкий уровень
10	Средний уровень	Средний уровень
Сотрудники центра		
1	Высокий уровень	Средний уровень
2	Средний уровень	Средний уровень
3	Высокий уровень	Высокий уровень
4	Низкий уровень	Низкий уровень
5	Высокий уровень	Низкий уровень
6	Высокий уровень	Высокий уровень
7	Низкий уровень	Средний уровень
8	Средний уровень	Средний уровень
9	Высокий уровень	Низкий уровень
10	Высокий уровень	Средний уровень
11	Средний уровень	Низкий уровень
12	Средний уровень	Низкий уровень
13	Высокий уровень	Средний уровень
14	Средний уровень	Высокий уровень

Из данной таблицы 2.2, мы можем заметить, что у студентов значительно выражен низкий уровень коммуникации, который составляет 50%, средний уровень составляет 44%, и 1% с высоким уровнем коммуникаций, также наблюдается низкий уровень соперничества, который составляет 75%, 15% - умеренный уровень соперничества и 1% ярко выражен. У сотрудников больший процент составляет коммуникация, она выражена на 50%, 35% - средний уровень коммуникации и 15% - низкий уровень. В соперничестве преобладает средний уровень, он составляет 42%, 35% составляет высокий уровень соперничества и 21% - низкий уровень. Исходя из процентного соотношения, мы можем заметить, что у сотрудников, работающие по специальности уровень коммуникации выше, чем у студентов. Уровень соперничества у сотрудников ниже, чем в группе студентов, что доказывает их лояльность и проявление компетенций в работе.

Из таблицы 2.3, мы можем заметить, что у сотрудников, работающих по данной специальности, уровень лидерства выше, чем у студентов.

В группе сотрудников склонность к лидерству выражена на 87%, низкий уровень лидерства составляет 14%.

У студентов высокий показатель лидерства составляет 40%, средний уровень - 40% и низкий уровень лидерства - 20%.

Высокий уровень лидерства определяет способность человека к ответственности, авторитарности в коллективе и группе, умение сохранять нейтральную позицию при разрешении конфликта среди сторон.

Низкий уровень лидерства зачастую говорит о неуверенности в своих силах, не желании брать ответственность за принятие решений. Таким людям легче находиться наедине, или же в коллективе, где решение принимают другие люди.

Таблица 2.3

Сводные данные по методике «Диагностика лидерских способностей» Е. Жарикова, Е. Крушельницкого

Студенты	
№	Качества лидера
1	Низкий уровень
2	Низкий уровень
3	Низкий уровень
4	Низкий уровень
5	Средний уровень
6	Высокий уровень
7	Средний уровень
8	Средний уровень
9	Средний уровень
10	Средний уровень
Сотрудники	
1	Низкий уровень
2	Средний уровень
3	Средний уровень
4	Низкий уровень
5	Средний уровень
6	Средний уровень
7	Низкий уровень
8	Высокий уровень
9	Средний уровень
10	Средний уровень
11	Средний уровень
12	Средний уровень
13	Низкий уровень
14	Высокий уровень

В таблице 2.4 представлены результаты по методике «Поведение в конфликтной ситуации» Томаса - Килманна, где мы можем заметить ярко выраженный, средний и низкий уровень показателей стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Таблица 2.4

Сводные данные по методике «Поведение в конфликтной ситуации» Томаса – Килманна

№	Студенты				
	1	2	3	4	5
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	Низкий уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень
2	Низкий уровень	Ярко выражено	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень
3	Низкий уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Ярко выражено
4	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
5	Низкий уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень
6	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
7	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Низкий уровень
8	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Ярко выражено	Низкий уровень
9	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень
10	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Низкий уровень	Средний уровень

Окончание таблицы 2.4

Сотрудники					
	1	2	3	4	5
1	Не выражено	Ярко выражено	Низкий уровень	Ярко выражено	Ярко выражено
2	Не выражено	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень
3	Не выражено	Средний уровень	Ярко выражено	Ярко выражено	Средний уровень
4	Низкий уровень	Ярко выражено	Ярко выражено	Низкий уровень	Ярко выражено
5	Низкий уровень	Ярко выражено	Ярко выражено	Низкий уровень	Средний уровень
6	Низкий уровень	Низкий уровень	Ярко выражено	Ярко выражено	Ярко выражено
7	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень	Низкий уровень
8	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень
9	Низкий уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень
10	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
11	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Низкий уровень
12	Не выражено	Ярко выражено	Ярко выраженно	Средний уровень	Низкий уровень
13	Средний уровень	Низкий уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
14	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень

По данным результатам, в группе студентов, не выделяется конфликтность; больший процент занимает такое качество, как избегание конфликтной ситуации; самым низким показателем будет являться соперничество, что определяет их непринадлежность к конфликту; также выделяется 30% сотрудничества и 40% проявления компромисса в конфликтной ситуации.

В группе сотрудников 71% показывает на низкий уровень соперничества, 57% - сотрудничество, 50% - компромисса, 28% - избегания конфликта и 21% - приспособление.

По данным результатам можем отметить, что группа студентов и группа сотрудников не склонны к конфликтным ситуациям, зачастую преобладает сотрудничество и компромисс в конфликтных ситуациях.

Таблица 2.5

Сводные данные по методике «Эмоциональный интеллект» Н. Холла

№	Студенты				
	Эмоц. осведомленность	Управление	Самомотивация	Эмпатия	Управ. Эмоциям и др.
1	Ярко выражено	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
2	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень
3	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень
4	Низкий уровень	Низкий уровень	Низкий уровень	Ярко выражено	Ярко выражено
5	Низкий уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
6	Низкий уровень	Низкий уровень	Низкий уровень	Ярко выражено	Низкий уровень
7	Низкий уровень	Низкий уровень	Низкий уровень	Низкий уровень	Ярко выражено
8	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
9	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Ярко выражено
10	Ярко выражено	Средний уровень	Низкий уровень	Ярко выражено	Средний уровень

Окончание таблицы 2.5

Сотрудники					
	1	2	3	4	5
1	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
2	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень
3	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Низкий уровень
4	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Низкий уровень
5	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Ярко выражено
6	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень
7	Средний уровень	Низкий уровень	Ярко выражено	Средний уровень	Средний уровень
8	Ярко выражено	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено
9	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
10	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено
11	Средний уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Низкий уровень	Средний уровень
12	Ярко выражено	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Средний уровень
13	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Средний уровень	Ярко выражено
14	Средний уровень	Низкий уровень	Средний уровень	Ярко выражено	Средний уровень

В данной таблице мы можем заметить, что группа студентов и группа сотрудников склонны к яркому эмоциональному состоянию, большинство респондентов показали низкий уровень управления своими эмоциями. В группе студентов низкий уровень управления своими эмоциями составляет 90%, в группе сотрудников - 71%. Также можно отметить высокий уровень эмпатии в группе студентов составляет 60%.

Далее мы сравнили результаты в группе сотрудников и группе студентов, по всем изучаемым параметрам. Для этого из «16-ти факторного опросника» Кеттелла, мы взяли для анализа шкалы «АН» показывающую особенности общения и коммуникативных навыков, «EQ2» демонстрирующую стороны лидерского потенциала, «LN» показывающую взаимодействие с другими людьми и отношение человека к другим людям, «HF» демонстрирующую склонность к риску, «OQ4» выражающую стрессоустойчивость и проявление тревожности. И соотнесли их с соответствующими опросниками, такими как: «Эмоциональный интеллект» Н. Холла, «Поведение в конфликтной ситуации» Томаса - Килманна, «Диагностика лидерских способностей» Е. Жарикова, Е. Крушельницкого, «КОС-2» В. В. Синявского, В. А. Федорошина, «16-ти факторный опросник» Р. Б. Кеттелла. Таким образом, мы получили выраженность качеств коммуникации, лидерского потенциала, сотрудничества, конфликтности, проявление эмоциональной устойчивости и стрессоустойчивость в структуре личности, как профессионально важных качеств.

Результаты соотнесения методик представлены в рисунке 2.1

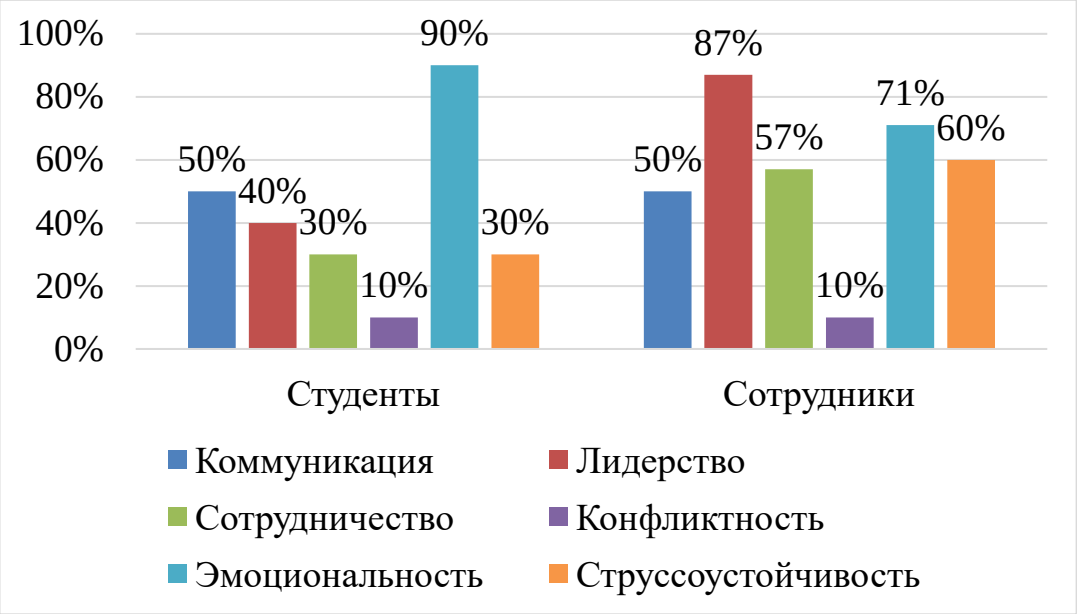

Рис. 2.1 Диаграмма соотношения показателей, подходящих к специальности

Анализ рисунка 2.1 позволяет сравнить уровень выраженности искомых качеств в группе студентов с группой сотрудников:

1. Коммуникативные качества выражены одинаково у студентов и сотрудников (50% и 50%).

2. Выраженность лидерских качеств у сотрудников значительно превышает выраженность этих же качеств в группе студентов (87% и 40%).

3. Выраженность стратегии сотрудничества в группе студентов значительно ниже, чем в группе сотрудников (30% и 57%).

4. Конфликтность выражена одинаково, в группе студентов и в группе сотрудников (10% и 10%).

5. Выраженность эмоциональных реакций в поведении у студентов более выражена, чем в группе сотрудников (90% и 71%).

6. Стрессоустойчивость в группе сотрудников более выражена, чем в группе студентов (60% и 30%).

Коммуникативные качества в данной профессии несут очень важную роль. Взаимодействие с людьми является первостепенным фактором в данной профессии. Именно за счет коммуникаций человек способен преподнести информацию, увлечь за собой группу рассказом и способствовать началу знакомства. В данной выборке у обеих групп качество выявлено на 50%, что является средним показателем, это говорит о том, что человек сможет взаимодействовать с людьми, способен повлиять на знакомство и установку первого контакта с группой.

Лидерские качества могут проявляться в ответственности, инициативности, планировании, умении мотивировать и повести за собой группу. Проводя экскурсии в разных точках и местах, гид обязан нести за это ответственность, суметь спланировать поездку и проявить инициативность в ситуациях требующих незамедлительных решений. При исследовании данного качества, у группы сотрудников наблюдается больший процент выраженности лидерских качеств, чем у группы студентов. Сотрудники способны стать авторитарным лицом при проведении каких-либо

мероприятий. Группа студентов в работе гида-экскурсовода проявит себя менее ответственно и не сможет проявить инициативу к решению какой-либо ситуации.

Сотрудничество проявляет себя за счет коммуникативных качеств. Именно здесь мы можем рассмотреть, как проявление коммуникативные качеств при общении, так и умение применять формальный стиль общения при работе и неформальный стиль при сотрудничестве с коллегами вне работы. Данное качество более выражено в группе сотрудников и менее выражено в группе студентов. Студенты склонны к более неформальной обстановке в группе и мало проявляют официальное общение. Сотрудники являются более опытными в своей профессии и могут различать и применять разные стили общения.

Конфликтность показывает нам, склонен ли человек воспринимать враждебно критику в свой адрес, способствовать эскалации конфликта во взаимодействии с другими людьми и провоцировать его. Данное качество у обеих групп не выражено, что свидетельствует о том, что конфликтность препятствует освоению деятельности гида-экскурсовода.

Эмоциональность в результате исследования оказалась самым выраженным качеством у обеих групп. Однако можем заметить, что у сотрудников данное качество ниже, чем у студентов. Возможно, это является следствием возрастных особенностей респондентов. Однако для работы гида-экскурсовода яркая выраженность эмоциональных реакций является препятствующим качеством для эффективной деятельности. В связи с этим студентам стоит учиться контролировать и управлять своими эмоциями.

Стрессоустойчивость является показателем способности человека сохранять эффективность деятельности даже в неблагоприятных условиях. Деятельность гида-экскурсовода относится к профессиям системы человек-человек, что подразумевает большое количество неожиданностей, конфликтов и организационных сложностей. В связи с этим гид-экскурсовод

должен обладать высокой стрессоустойчивостью, что демонстрируют сотрудники, но у студентов выражено слабо.

В качестве вывода можем отметить, что студентам необходимо развивать такие профессионально важные качества как: лидерство, стрессоустойчивость, сотрудничество. Такое качество как эмоциональность необходимо учиться контролировать.

2.3 Статистическая обработка результатов

Для статистической обработки результатов нами был применён U-критерий Манна - Уитни для оценки различий между двумя выборками по уровню какого-либо признака, измеренного количественно.

H_0: не выявлено существенных различий профессионально важных качеств в группе студентов и в группе сотрудников

H_1: присутствуют существенные различия профессионально важных качеств в группе студентов и сотрудников

Результаты математических расчётов нами сведены в таблицы 2.6 - 2.9.

Таблица 2.6

Результаты статистического анализа данных по U-критерию Манна – Уитни по методике «КОС-2» В.В. Синявский, В.А. Федорошин

Способности	Эмпирическое значение критерия (Uэмп)	Критическое значение критерия (Uкр)	Вывод
1	2	3	4

Окончание таблицы 2.6

1	2	3	4
Коммуникация	31,5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (31.5) находится в зоне неопределенности. Принимаем нулевую гипотезу с вероятностью 95%; различия в уровнях выборок можно считать не существенными.
Организованность	46,5	(0.01) = 27 (0.05) = 37	Полученное эмпирическое значение Uэмп (46.5) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H_1, различия в уровнях выборок считаются существенными.

В результате статистического анализа мы выявили, что в обеих группах уровень коммуникации выявлен одинаково - это говорит об их умении вступать в контакт с другими людьми, поддерживать разговор, использование вербальных и невербальных средств коммуникации. Уровень организаторских способностей в группе сотрудников более выражен, чем в группе студентов - это означает, что в группе сотрудников присутствует умение преподнести информацию, распределить задачи и обязанности, составить план действий и задач между коллективом и другими участниками группы.

Таблица 2.7

Результаты статистического анализа данных по U-критерию Манна – Уитни по методике «Диагностика лидерских способностей» Е. Крушельницкого, Е. Жарикова.

Способность	Эмпирическое значение критерия (Uэмп)	Критическое значение критерия (Uкр)	Вывод
Лидерство	56.5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (56.5) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.

В результате статистического анализа мы выявили, что уровень лидерских способностей более выражен в группе сотрудников.

В группе студентов уровень лидерских способностей показал низкий результат. Лидерские способности в группе сотрудников проявляются в способности в ответственности и уверенности за свои действия, гибкость в принятии решений и чрезвычайных ситуациях, предприимчивость и находчивость.

Таблица 2.8

Результаты статистического анализа данных по U-критерию Манна – Уитни по методике «Поведение в конфликтной ситуации» Томаса-Килманна

Способность	Эмпирическое значение критерия (Uэмп)	Критическое значение критерия (Uкр)	Вывод
1	2	3	4
Сотрудничество	52.5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (52.5) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.

Продолжение таблицы 2.8

1	2	3	4
Соперничество	37	(0,01) = 28 (0,05) = 39	Полученное эмпирическое значение Uэмп (37) находится в зоне неопределенности. Принимаем нулевую гипотезу с вероятностью 95%; различия в уровнях выборок можно считать не существенными.
Компромисс	57	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (57) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.

Окончание таблицы 2.8

1	2	3	4
Избегание	39.5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (39.5) находится в зоне неопределенности. Принимаем нулевую гипотезу с вероятностью 95%; различия в уровнях выборок можно считать не существенными.
Приспособление	55.5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (55.5) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.

В результате статистического анализа мы выявили, что обе группы не склонны к конфликтным ситуациям. Группа студентов при появлении конфликтной ситуации воспользуется стратегией поведения, где будут выделятся такие качества, как: избегание конфликта, поиск компромисса и сотрудничество. Группа сотрудников в конфликтных ситуациях использует такие качества, как: сотрудничество и компромисс, это говорит о том, что обе группы способны договориться, применить особую технику поведения для разрешения напряженных ситуаций, требующих ответа, со своей стороны.

Таблица 2.9

Результаты статистического анализа данных по U-критерию Манна – Уитни по методике «Эмоциональный интеллект» Н. Холла

Способности	Эмпирическое значение критерия (Uэмп)	Критическое значение критерия (Uкр)	Вывод
1	2	3	4
Эмоциональная осведомленность	37	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (37) находится в зоне неопределенности. Принимаем нулевую гипотезу с вероятностью 95%; различия в уровнях выборок можно считать не существенными.

Продолжение таблицы 2.9

1	2	3	4
Управление своим эмоциональным состоянием	52	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (52) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.
Самомотивация	47.5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (47.5) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.

Окончание таблицы 2.9

1	2	3	4
Эмпатия	55.5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (55.5) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.
Управление эмоциями др. людей	46.5	(0,01) = 30 (0,05) = 41	Полученное эмпирическое значение Uэмп (55.5) находится в зоне незначимости. Принимаем гипотезу H1, различия в уровнях выборок считаются существенными.

В результате статистического анализа мы выявили, что группа студентов склонна к ярко выраженному эмоциональному состоянию, так как способность управлять своими эмоциями, в данной группе, показывает самый низкий уровень. Уровень эмпатии и управление эмоциями других людей занимает лидирующее место, в контакте с другими людьми, в группе студентов проявятся именно эти способности. В группе сотрудников зачастую проявляются способности узнавания эмоционального состояния и понимание эмоциональных реакций. Самомотивация является элементом их поведения, это говорит о том, что группа способна контролировать свое поведение за счет своих эмоций.

Далее для статистической обработки результатов нами был применён критерий углового преобразования Фишера, который позволяет проверить гипотезу о количестве респондентов с высоким уровнем развития искомого качества. Результаты математических расчётов нами сведены в таблицу 2.10.

Таблица 2.10

Результаты расчётов углового преобразования Фишера

Группы	Есть эффект	Нет эффекта	Сумма
	Кол-во испытуемых	Кол-во испытуемых	
1 группа «студенты»	4 (40%)	6 (60%)	10 (100%)
2группа «сотрудники»	8 (57,1%)	6 (42,9%)	14 (100%)

H_0: доля лиц в группе 1 «студенты», которые отвечают требованиям профессии, не ниже доли лиц в группе 2 «сотрудники»

H_1: доля лиц в группе 1 «студенты», которые отвечают требованиям профессии, выше уровня признака в группе 2 «сотрудники»

В результате математических расчетов мы получили 1,6. Полученное эмпирическое значение φ* находится в зоне незначимости (рисунок 2.2).

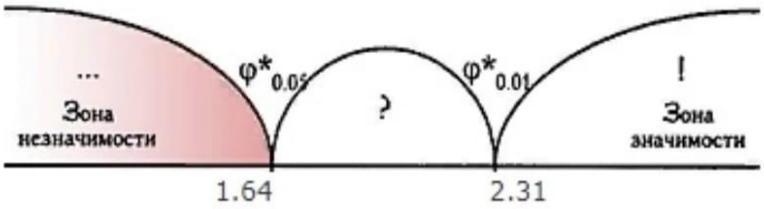

Рис. 2.2 Ось значимости

Статистическая гипотеза о том, что у сотрудников наиболее выражены профессионально важные качества подтверждается. Это означает что, находясь в учебной деятельности, студенты еще не приобрели профессионально важные качества для профессии гид-экскурсовод. Находясь в деятельности профессионально важные качества более выражены.

Подводя итог проделанной работе, мы можем сказать, что основная гипотеза работы, о том, что разработанная система оценки профессионально важных качеств гида-экскурсовода позволит выявить дефицитарные профессионально важные качества у студентов, обучающихся по специальности туризм, подтверждена.

Дефицитарными профессионально важными качествами у студентов являются лидерство, стрессоустойчивость, сотрудничество, эмоциональность.

2.4 Рекомендации для студентов и руководителей организации

На основании результатов исследования нами были сформулированы рекомендации для студентов и администрации образовательного учреждения.

Рекомендации студентам:

1. Развивать навыки саморегуляции и применить ряд техник, направленных на саморегуляцию психических состояний.

Техники, применяемые для саморегуляции:

Метод отвлечения - переключении внимания на деятельность, не имеющую отношения к проблемным ситуациям: разговоры с друзьями, семьей, различные хобби, смена обстановки.

Нервно-мышечная релаксация.

Идеомоторная тренировка - мысленное проигрывание предстоящей деятельности. Мысленное представление движений вызывает в ослабленном виде все те реакции, которые происходят и в реальной ситуации.

Метод самоубеждения - процесс сознательного воздействия, заключающийся в логическом обосновании практической пользы того или иного действия. Одним из вариантов самоубеждения является мысленное моделирование предстоящей ситуации и вариантов собственных действий, необходимых для позитивного завершения ситуации.

2. Прочитать серию книг, направленных на коммуникацию, возможно в литературном контексте: Рита Картер «Коммуникации», Билли Фицпатрик и Венди Сузуки «Странная девочка, которая влюбилась в мозг», Дейл Карнеги «Как завоёвывать друзей и оказывать влияние на людей».

3. Для самопознания использовать актерские курсы, участие в волонтерстве, общественной деятельности.

4. Серия упражнений для повышения стрессоустойчивости.

Учитывая эмоциональные особенности в подростковом возрасте, предлагаем серию упражнений, направленных на понимание своего эмоционального состояния, узнавание эмоциональных реакций и умение их контролировать.

5. Рекомендации по тайм-менеджменту: использование матрицы Д. Эйзенхауэра, пирамиды Франклина, техника «Баланс времени».

6. Применение тренинговой программы, направленной на улучшение коммуникативных навыков, развитие лидерских качеств и стрессоустойчивости.

Таблица 2.11

Тематический план тренинга

№	Цель блока	Упражнения
	Лидерство	
1	2	3
1	Сформировать у студентов базовые представления о лидерских качествах	1.Успеть за 60 секунд 2.Ищу руководителя 3.Стороны света 4.Лучший город на земле 5.Как распознать лидера 6. Тест «геометрические фигуры» 7.Творческое управление

Окончание таблицы 2.11

1	2	3
Коммуникация		
2	Способствовать коммуникативных навыков у студентов	1.Собеседование 2. Индеец Джо 3. Маша и медведи 4.Передать одним словом 5.Моя проблема в общении 6. Разговор начистоту 7. Пойми меня
Стрессоустойчивость		
3	Способствовать формированию у студентов базовых навыков стрессоустойчивости	1. Больше цвета 2. Я и стресс 3. Где взять силы, чтобы жить 4. Листок за спиной 5. Личные границы

Каждое занятие включает в себя следующие компоненты: разминка, теоретический блок, основанная часть и обсуждение результатов. Занятия проводятся в учебной аудитории, каждая встреча составляла 1 час 30 минут. На последней встрече отдельно обсуждались результаты диагностики.

В программе тренинга присутствуют упражнения на коммуникацию, именно они помогут понять почему появляются трудности при общении, какие причины могут быть и что можно сделать, для того чтобы общение стало более открытым и увлекательным. Коммуникация играет важную роль в установлении первого контакта с группой, коллективом. Зачастую именно

за счет развитых навыков коммуникации человек способен быстрее адаптироваться.

Коммуникативный человек зачастую обладает такими качествами, как:

Умение общаться. Коммуникабельный человек находит точки соприкосновения, развивая общие интересы. Таким образом, располагает собеседника к себе.

Спокойствие. Несмотря на активность и резвость коммуникабельный человек располагает невозмутимостью. От него не исходит тревога, суетливость, боязнь участвовать в переговорах. Людей притягивает спокойствие, доброжелательность и открытость.

Внимательность. Такой человек первым отреагирует на приветствие, сгладит конфликт, подведет итоги встречи. С ним не возникнет неловких пауз и бесполезных переговоров. После общения с коммуникабельным человеком остается ощущение, что беседовал с хорошим знакомым.

Упражнения, для выявления и развития лидерских качеств направлены на поиск лидерских способностей личности. Они помогут ответить нам на вопросы: «в чем проявляются лидерские качества?», «где мы их можем применять?», «для чего служат лидерские способности в работе гида-экскурсовода?». Обучаясь данной специальности, как гид-экскурсовод, лидерские качества зачастую проявляются не у всех. Имение лидерских способностей у человека в первую очередь говорит нам о его ответственности, умении проявить инициативу, как в ситуациях имеющих спорного решения, так и в ситуациях где присутствуют обе конфликтные стороны. Лидер - это человек кто находится внутри группы, коллектива. У лидера присутствует определенная авторитарность от группы, участники доверяют ему принятие решения, прислушиваются к его мнению.

Именно в группе, лидера можно распознать по нескольким критериям:

1) чаще всего задает вопросы о формировании команд, постановке задач и выполнению упражнений;

2) в командной работе раздает роли для организации и эффективности упражнения;

3) старается быть нейтральным третьим лицом в конфликтной ситуации, взять на себя ответственность за принятие решения конфликта;

4) первый возьмет на себя должность распределителя ролей в команде, проанализирует задачи и примет взвешенное решение, выслушав предварительно все варианты от группы/команды;

5) его чаще всего будут выбирать другие участники, и полагаться на правильность его ответов [26].

Упражнения, направленные на развитие стрессоустойчивости несут в себе не только практическую значимость, но и теоретическую.

В первую очередь данные упражнения помогут раскрыть такие понятия, как «стресс», «стрессоустойчивость». Теоретический аспект данных упражнений очень важен для понимания нашего внутреннего состояния. Применение таких упражнений несет в себе помощь для студентов в распознавании своего личного стрессового состояния и состояния других людей.

Стрессоустойчивость может проявляться в: способности ориентироваться и мгновенно принимать решения в критических ситуациях; контроле возникающих эмоций, их рационализация, умение определить свое эмоциональное состояние и проанализировать критическую ситуацию; способность абстрагироваться и не поддаваться на манипуляции окружения; сохранении возможности деятельности в обстановке, содержащей негативное воздействие на человека.

Тренинговая программа поможет студентам, в первую очередь, узнать о своих качествах, выявить определенные проблемы с их применением и умением их использовать. Профессиограмма гида-экскурсовода является опорой для применения данного тренинга. Готовая модель и набор качеств является вспомогательным материалом для анализа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной выпускной квалификационной работе мы рассмотрели такие понятия, как «профессиональное самоопределение», «профессионально важные качества», «профессия гид-экскурсовод». Профессионально важные качества являются основой для профессиональной деятельности, влияющие на эффективность рабочей деятельности и успешность её реализации. Профессионально важные качества в первую очередь - это индивидуальные свойства субъекта деятельности. Профессионально важные качества начинают формироваться в школе, затем развитие и укрепление качеств происходит в средне образовательных и высших учебных заведениях.

Наша цель изучить характеристику профессионально важных качеств в профессии гид-экскурсовод и разработать комплекс методик, направленный на выявление данных качеств у студентов по специализации туризм. Исследование включало в себя ряд методик для выявления профессионально важный качеств.

Для оценки уровня коммуникации и организаторских способностей мы использовали «КОС-2» В.В. Синявского, В.А. Федорошина. Для выявления лидерских способностей был применен опросник «Диагностика лидерских способностей» Е. Жарикова, Е. Крушельницкого. Стиль поведения в конфликтной ситуации был рассмотрен в методике «Поведение в конфликтной ситуации» Томаса - Килманна. Уровень эмоционального интеллекта оценивался с помощью методики «Эмоциональный интеллект» Н. Холла.

При анализе полученных данных мы сделали следующие выводы:

1. В группе студентов преобладает способность к коммуникации, что определяет их способность к контакту с людьми, проявлению стиля общения и умением преподнести информацию.

2. Низкий уровень конфликтности говорит о том, что студенты способны контролировать свое поведение и проявлять компетенции. Стратегия поведения в группе, при наличии конфликтных ситуаций, зачастую использует способность избегания ситуации и поиска компромисса.

3. В группе студентов выявлен высокий уровень эмпатии. Это говорит о понимании эмоций других людей, умение сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, а также готовность оказать поддержку. Умение понять состояние человека по мимике, жестам, оттенкам речи, позе.

Сравнивая результаты групп студентов с респондентами, находящимися в работе по специальности гид-экскурсовод, мы заметили схожесть и различия профессионально важных качеств.

Проанализировав все результаты, мы пришли к выводу, что группа студентов, обучающиеся по специальности гид-экскурсовод, обладает частью профессионально важных качеств. Коммуникация, низкий уровень конфликтности, проявление лидерских способностей являются более выраженными показателями. Но в данной профессии проявление таких качеств, как: стрессоустойчивость, организаторские способности, проявление компетенций в профессии и умение преподнести информацию, являются незаменимыми. Группа студентов, на данном этапе обучения, еще не приобрела такие качества и способности, как в группе сотрудников, работающих по специальности гид-экскурсовод.

Гипотеза о том, что в группе студентов профессионально важные качества наименее выражены, чем в группе сотрудников, подтвердилась.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Климов, Е. А. Как выбрать профессию / Е. А. Климов. – Москва : Просвещение, 1991. – 158 с.

2. Поваренков, Ю. П. Психологическое содержание профессиональных кризисов человека / Ю. П. Поваренков // Ярославский педагогический вестник. – 2001. – №2. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskoe-soderzhanie-professionalnyh-krizisov-cheloveka (дата обращения: 16.06.2022).

3. Зеер, Э. Ф. Психология профессионального самоопределения в ранней юности: учеб. пособие / Э. Ф. Зеер, О.А. Рудей. – Москва : Издательство Московского психолого-социального института ; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. – 256 с.

4. Дружинин, В. Н. Психология / В. Н. Дружинин. – 2-е издание. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 652с.

5. Гид - экскурсовод. / Э. Давыдова // ПрофГид : профориентация : официальный сайт. – 2012-2022. – URL: https://www.profguide.io/professions/Guide.html (дата обращения: 11.03.22).

6. Юркин, А. Профессия экскурсовод: в чем её суть? / А. Юркин // Kedu: эксперт по образованию : официальный сайт. – 2006-2022 – URL: https://kedu.ru/press-center/profgid/gid/ (дата обращения: 11.03.2022).

7. Чеснокова, О. Б. Профессиональное самоопределение в юношеском возрасте как структурный компонент будущего профессионализма: социо-когнитивные и креативные факторы / С. М. Чурбанова, С. В. Молчанов.– Москва, 2019. – 118 с.

8. Батаршев, А. В. Диагностика профессионально важных качеств / И. Ю. Алексеева, Е. В. Майорова. – Санкт-Петербург : Питер, 2007. – 192 с.

9. Акимова, М. К. Психологическая диагностика : учеб. пособие / М. К. Акимова – Санкт-Петербург : Питер, 2005. – 304 с.

10. Опросники и их классификация. Основные отличия опросников от тестов. // Студопедия : официальный сайт. – 2013. – URL: https://studopedia.su/18_9711metodikiproektivnoy tehniki.html (дата обращения: 14.03.2022).

11. Капустина, А. Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла : практическое пособие / А. Н. Капустина. – Санкт-Петербург : Речь, 2001. – URL: https://znanium.com/catalog/product/487954 (дата обращения: 16.06.2022).

12. Ильин, Е. И. Эмоции и чувства / Е. И. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 634 с.

13. Тест Томаса - типы поведения в конфликте. // Психологос: официальный сайт. - 2022. - URL: https://www.psychologos.ru/articles/view/test-tomasatipy-povedeniya-v-konflikte (дата обращения: 14.03.2022).

14. Понятие профессионально-важных качеств. Исследование ПВК для профессий системы «человек-человек». // Otvetrud: официальный сайт. – URL: https://www.sites.google.com/site/otvetrud/29 (дата обращения:16.03.202).

15. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Тюмень : Тюменский государственный университет. – 235 с. – URL: https://urait.ru/bcode/496283 (дата обращения: 16.06.2022).

16. Дечев, З. М. Профессиональное мастерство экскурсовода / З. М. Дечев // Актуальные вопросы современной экономической науки. Сборник докладов XV-й Международной научной конференции / отв. редактор А.В. Горбенко. – 2014. – С. 86-92.

17. Бурлачук, Л.Ф. Психодиагностика: учебник для вузов / Л. Ф. Бурлачук – Санкт-Петербург : Питер, 2006. – 351 с.

18. Алмазова, С. Л. Методы психологической диагностики. / С. Л. Алмазова ; Урал. гос. пед. ун-т. – Екатеринбург, 2010. – 116 с.

19. Лекции. Метод case-study(кейс-стади) // Метод case-study: официальный сайт. -

URL: https://www.sites.google.com/site/metodcasestudy/lekcii (дата обращения: 21.03.2022).

20. Методы оценивания // Студми : официальный сайт. – 2013-2022. – URL:https://studme.org/198790/pedagogika/metody_otsenivaniya (дата обращения: 10.04.2022).

21. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 189 с. –URL: https://urait.ru/bcode/496051 (дата обращения: 16.06.2022).

22. Матюхина, Ю. А. Экскурсионная деятельность: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. – 224 с. – URL: https://znanium.com/catalog/product/223863 (дата обращения: 16.06.2022). – Режим доступа: по подписке.

23. Зеер, Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – Москва : Академический проект, 2003. – 336с.

24. Батищев, В. Н. Психология профессионального самоопределения: учебное пособие / В. Н. Батищев. – Москва : Перо, 2019. – 47 с.

25. Ковалевич, М. С. Педагогическая поддержка социальнопрофессионального самоопределения личности / М. С. Ковалевич // Профессиональное образование. – 2015. – № 4. – С. 24-25.

26. Кухарчук, А. М. Человек и его профессия / А. М. Кухарчук, В. В. Лях, А. Б. Широкова. – Минск : Соврем. Слово, 2006. – 544с.

27. Мухина, В. С. Возрастная психология / В. С. Мухина. – Москва : Академия, 2007. – 456 с.

28. Пряжников, Н. С. Методы активизации профессионального и личностного самоопределения / Н. С. Пряжников. – Москва : Издательство Московского психолого-социального института ; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 400с.

29. Митина, Л. М. Психологическое сопровождение выбора профессии / Л. М. Митина. – Минск : Соврем. Слово, 2010. – 179с.

30. Пряжников, Н.С. Профессиональное самоопределение. Теория и практика / Н. С. Пряжников – Москва : Академия, 2008. – 320с.

31. Шапарь, В. Б. Новейший психологический словарь / В. Б. Шапарь. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2007. – 806 с.

32. Боронова, Г. Х. Психология труда: Конспект лекций / Г. Х. Боронова, Н. В. Трусова. – Москва : Эксмо, 2008. – 160 с.

33. Дубровина, И. В. Психология : учебник / И. В. Дубровина, Е. Е. Данилова, А. М. Прихожан ; под ред. И. В. Дубровиной. – Москва : Издательский центр «Академия», 1999. – 464 с.

34. Садовникова, Н. О. Психология профессионального кризиса личности : монография / Н. О. Садовникова. – Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.- пед. ун-та, 2021. – 151 с.

35. Беспалов, Б. И. Организационная психология : Профессионально важные компоненты деятельности человека и подходы к их психодиагностике / Б. И. Беспалов. – Москва : Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова, 2014. – С. 12-50.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
Направление подготовки (код) 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психология управления
Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента(ки) Павленко Анастасии Игоревны группы 158-пу
(Ф.И.О. полностью)

на тему «Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения»
(полное наименование темы согласно приказу)

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 66 страницах, содержит приложение(ия) на страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы высокая. В настоящий момент наблюдается нехватка разработанных алгоритмов оценки профессионально важных качеств сотрудников экскурсионного бизнеса. Нет готовых способов оценки пригодности будущих сотрудников. Работа Павленко Анастасии Игоревны способствует преодолению этого дефицита.

2. Логическая последовательность Материал в выпускной квалификационной работе изложен с соблюдением внутренней логики, между разделами прослеживается логическая взаимосвязь.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений Выводы представленные в работе аргументированы в полном объёме и логично проистекают из тезисов изложенных в тексте дипломной работы.

4. Полнота проработки литературных источников Автор выпускной квалификационной работы показал отличный уровень владения теоретическими положениями по выбранной теме исследования, показал способность формулировать собственную точку зрения (теоретическую позицию) на основе анализа мнений разных ученых в этой области.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков Работа оформлена согласно предъявляемым требованиям, иллюстрационные материал и приложения выполнены в полном объеме.

6. Положительные стороны работы: разработана и апробирована собственная

схема выявления дефицитов в формировании профессионально важных качеств.

7. Недостатки работы Автор недостаточно описывает механизмы внедрения разработанной диагностической батареи в образовательный процесс.

8. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы Все компетенции отработаны в полном объеме и сформированы на высоком уровне.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику: разработанная диагностическая батарея и алгоритм ее интерпретации, могут быть применены в образовательных организациях, занимающихся подготовкой кадров для экскурсионного бизнеса.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.
Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор заслуживает
(оценка прописью)
присвоения квалификации[1] бакалавр

Рецензент выпускной квалификационной работы Бурман И.А.
директор компании "Альтамира"
(Ф.И.О (полностью), должность, ученая степень, ученое звание, место работы)

«27» июня 2022 г. _____
(подпись рецензента)

Коммандитное товарищество * Бурман и компания * "АЛЬТАМИРА" ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ * г. Красноярск *

С рецензией ознакомлена Павленко А.И.
27.06.2022

[1] Прописывается при условии положительной оценки

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии
(полное наименование факультета)
Направление подготовки 37.03.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Психология управления
Выпускающая кафедра психологии
(полное наименование выпускающей кафедры)

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу
Студента(ки) Павленко Анастасии Игоревне группы 158-пу
(Ф.И.О. полностью)
на тему: Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения
(наименование темы согласно приказу)
Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 66 страницах, не содержит приложение(ия) на страницах.

1. Актуальность и значимость темы: Профессия гида-экскурсовода в настоящий момент является востребованной и социально значимой. Однако, при подготовке специалистов данной профессии, наблюдается недостаток теоретических и практических методов воспитания необходимых профессионально важных качеств. До сих пор остается открытым вопрос о том, какие профессиональные качества необходимо и возможно сформировать на этапе обучения. Именно этой проблеме и посвящена работа Павленко А.И.

2. Логическая последовательность текста сохранена.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: высокая. Все выводы логично проистекают из теоретического анализа литературных источников, или же из эмпирических данных иссследования.

4. Полнота проработки литературных источников полная. В списке литературы представлены как классические монографии, так и статьи и аналитические документы.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков хорошее.

6. Положительные стороны работы: 1. Составлена профессиограмма на гида-экскурсовода, включающая как профессиональные, так и личностные качества. 2. Подробно описаны и проанализированы методы диагностики

профессионально важных качеств, в современной психологии управления. 3. Разработан и апробирован собственный диагностический комплекс, для изучения профессионально важных качеств гида-экскурсовода на этапе обучения.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: дипломница продемонстрировала высокий уровень самостоятельности, инициативности и высокий уровень научной хватки.

8. Недостатки работы: недостаточно прописаны механизмы внедрения предложенного диагностического комплекса в деятельность образовательного учреждения.

9. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: в ходе работы продемонстрировано высокое владение профессиональными и общекультурными компетенциями.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть (не может быть) рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично .
(оценка прописью).

Руководитель выпускной квалификационной работы Арышева Александра Петровна, доцент кафедры психологии, канд. психол. наук, доцент.
(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

«17» 06 2022 г.

(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлена Давыдова А.И.

17.06.2022

znanium.com
электронно-библиотечная система

Интеллектуальный поиск и анализ научных публикаций ИНФРА-М

Обработан файл:**Павленко А.И. ВКР Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения.docx.**

Год публикации: 2022.

Оценка оригинальности документа - 77.67%

22.06.2022 Павленко А.И.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Павленко Анастасия Игоревна

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 158-ПУ факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«28» июня 2022 г.

(подпись)

Организация
ММАУ «Центр Путешественников»
Юридический адрес:
660049, Красноярский край,
г. Красноярск, ул. Карла Маркса, 49
Тел.факс 8 (391) 227-92-01
e-mail: toggkrsk@yandex.ru

Ректору АНО ВО СИБУП
Забуге В.Ф.

ЗАЯВКА

Организация просит направить студента группы 158-пу, Павленко Анастасию Игоревну для проведения исследования на тему «Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения».

Директор
А.А. Безверхий

«07» февраля 2022 г.

подпись

Организация
ММАУ «Центр Путешественников»
Юридический адрес: Россия,
Красноярский край,
г. Красноярск, ул. Карла Маркса,49
Тел.факс 8 (391) 227-92-01
e-mail: toggkrsk@yandex.ru

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Павленко Анастасии Игоревны, студента группы 158-пу на тему «Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения».

Материалы будут использованы психологом в работе для подбора сотрудников в организацию. Данная программа позволит произвести оценку профессионально важных качеств на должность гида-экскурсовода и выявить недостающие компетентности, для дальнейшего обучения сотрудника.

Директор
А.А. Безверхий

«24» июня 2022 г.

подпись

Организация
Коммандитное товарищество
Бурмак и Компания «Альтамира»
Юридический адрес: 660064 Россия,
Красноярск, пр. имени газеты
Красноярский рабочий, д.179,
пом.62
Тел.факс (391) 292-55-30, 292-55-31

АКТ ВНЕДРЕНИЯ

Результаты выпускной квалификационной работы Павленко Анастасии Игоревны, студента группы 158-пу по теме «Оценка профессионально важных качеств гидов-экскурсоводов на этапе обучения». Представленные в работе результаты, будут внедрены в деятельность организации при приеме на работу, а так же при оценке кадров, в рамках аттестационных процедур.

«24» июня 2022 г.

Директор, И.Н. Бурмак

подпись

МП

Коммандитное товарищество * Бурмак и компания * "АЛЬТАМИРА" ДЛЯ ДОКУМЕНТОВ * г. Красноярск *