

31. Psihologiya npravstvennosti / pod red. A.L. Zhuravleva, A.V. Yurevich. M.: Institut psihologii RAN, 2010. 506 s.
32. *Rubinshtejn S.L.* Osnovy obshchej psihologii. SPb.: Piter, 2008. 713 s.
33. *Rubcova N.E.* Ehzistencial'nyj i duhovnyj smysly professional'nogo samoopredeleniya // Filozofskie nauki. 2007. № 11. S. 125–142.
34. *Sergienko E.A.* Psihologiya sub"ekta: poiski i resheniya // Psihologicheskij zhurnal. 2008. T. 29, № 2. S. 16–28.
35. *Slobodchikov V.I., Isaev E.I.* Psihologiya razvitiya cheloveka. Razvitie sub"ektivnoj real'nosti v ontogeneze: uchebnoe posobie. M.: Pravoslavnyj Svyato-Tihonovskij gumanitarnyj universitet, 2014. 400 s.
36. *Tokareva I.N.* Sub"ektnost' lichnosti – sovremennyj podhod k issledovaniju // Akmeologiya. 2015. № 3. S. 160–161.
37. *Fedosenko E.V., Gura T.E.* O ponyatii sub"ekta v nemeckoj klassicheskoj filosofii // Akmeologiya. 2015. № 3. S. 166–168.
38. *Fel'dshtejn D.I.* Psihologiya razvitiya lichnosti v ontogeneze. M.: Pedagogika, 1989. 208 s.
39. *Karabanova O.A.* Social Situation of Child's Development – the Key Concept in Modern Developmental Psychology // Psychology in Russia: State of the Art. 2010. № 3. P. 130–153.

DOI: 10.25586/RNU.V925X.18.04.P.042

УДК: 005+159.9:316.35

Т.Н. Третьякова, Ю.А. Сыромятникова

---

### ФОРМИРОВАНИЕ КОМАНДНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ У БАКАЛАВРОВ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

---

Рассмотрено влияние выездных интерактивных занятий на процесс формирования командного взаимодействия внутри студенческой группы. Описана экспериментальная работа со студентами 1, 3 и 4-го курсов разных направлений в процессе выездных интерактивных занятий.

*Ключевые слова:* командное взаимодействие, выездные интерактивные занятия, гостиничное дело, уровень командного взаимодействия, студенты университета, внеаудиторная деятельность, внеучебная деятельность, ЮУрГУ.

The impact of travel interactive classes on the process of developing team interaction within the student group. Experimental work was organized with students of 1, 3 and 4 courses in different professional categories, which are involved in educational and extracurricular activities at the university, but are differently involved in the process of travel interactive classes.

*Keywords:* team interaction, travel interactive classes, hospitality, level of team interaction, university students, extracurricular activities, SUSU.

В последние десятилетия в центре внимания специалистов в области психологии стоят вопросы о формировании команд, их функционировании в организации. В сфере гостиничного бизнеса это особенно актуально. Необходимо создать специальную

атмосферу, которая увеличит мотивацию сотрудников, а также производительность труда. В связи с этим все чаще используется термин «командное взаимодействие».

Зарубежные авторы справедливо считают, что команда – это высший этап раз-

вития группы (Р.Р. Блейк, Д. Моутон, Д. Катценбах, Д. Смит, Р.С. Уэллинс). Отечественные авторы чаще используют термин «коллектив», у членов которого они выделяют следующие общие черты: достижение совместных целей, функционирование в контексте более общей системы, целостность, организованность, владение отработанными процедурами взаимодействия, связанность, сплоченность, способность мотивировать (Г.М. Андреева, В.А. Караковский, Т.Е. Конникова, Т.Н. Мальковская). Ключевым словом по отношению к команде будет «взаимодействии».

К формированию теории командообразования приложили усилия как зарубежные ученые и профессора (Р.М. Белбин, У. Дайер, А. Маслоу, Д. Хоманс), так и отечественные (Л.С. Выготский, Т.Д. Зинкевич-Евстигнеева, И.П. Иванов, А.С. Макаренко, А.В. Петровский). Во всех работах прослеживаются три общие характеристики, над которыми работает команда/коллектив:

- общая цель;
- взаимодействие в процессе деятельности;
- направленность на общий результат.

Обобщая различные подходы, можно сказать, что командное взаимодействие представляет собой такой тип взаимоотношений, который выражается в комплексе мер, направленных на достижение каждым членом команды общих целей, а также проявление таких качеств, как толерантность, сплоченность, ответственность, взаимодействие друг с другом. Метод командного взаимодействия может способствовать также активному вовлечению обучающихся в образовательный процесс.

Цели нашего исследования заключались в том, чтобы выяснить:

- как организация внеаудиторной деятельности будет влиять на студенческий коллектив;
- будут ли студенты более организованы и сплочены после совместных путешествий;
- как изменится их психологический климат.

В рамках исследования мы будем сравнивать уровень командного взаимодействия между студенческими группами, одна из которых вовлечена во внеаудиторную деятельность за счет выездных интерактивных занятий, а другая занимается учебной работой или стандартной внеучебной деятельностью в рамках университета.

Эмпирическое исследование проводилось на базе Института спорта, туризма и сервиса Южно-Уральского государственного университета. В исследовании приняли участие студенты 1, 3 и 4-го курсов, общее количество испытуемых составило 88 человек.

Среди форм внеаудиторной деятельности студентов сервисных направлений особый интерес представляет организация выездных интерактивных занятий и практики, направленных на формирование навыков практической деятельности в условиях профессионального бизнес-сообщества. Обязанности, которыми наделяются студенты, схожи с полномочиями участников различных технологических операций в отеле: ответственный за питание, аниматор, казначей, медик и т.д. В ходе выездного занятия обучающиеся выполняют определенное задание, от результатов которого зависит правильное содержание отчета, позволяющего подвести итоги и определить успешность освоения студентом практических навыков.

Таким образом, использование выездных интерактивных занятий позволяет:

- преодолеть пассивность студента в получении информации;
- стимулировать познавательную мотивацию студента;
- ликвидировать разрыв общения преподавателя со студентами, что, в свою очередь, даст возможность преодолеть (или даже не допустить) дефицит диалога между участниками учебного процесса и реализовать принцип индивидуализации обучения.

В экспериментальной работе лишь одна группа принимала регулярное участие в выездных занятиях каждый семестр в течение трех лет. В среднем такие поездки длились 4–5 дней и включали обширную программу: производственные экскурсии, мастер-классы, конкурсы профессионального мастерства для студентов и пр.

Кроме группы студентов-бакалавров 4-го курса направления 43.03.03 Гостиничное дело (ЭГ-1) (21 человек), активно участвующих в выездных интерактивных занятиях, для проведения экспериментальной работы были выбраны студенты-первокурсники (КГ-1) (32 человека), которые

до начала эксперимента не принимали участия в выездных интерактивных занятиях. Для сравнения были вовлечены студенты других направлений, которые занимаются совершенно отличной деятельностью и не участвуют в выездных интерактивных занятиях совсем: студенты 3-го курса (КГ-3) (23 человека) и 4-го курса (КГ-4) (10 человек). При этом группа КГ-4 является самой малочисленной из всех остальных. Мы решили выяснить, будет ли она сплоченнее, чем другие, так как создание микрогрупп в ней практически исключено. В группе ЭГ-1 обучение велось с использованием лишь одного дополнительного педагогического условия – организации выездных интерактивных занятий в процессе их подготовки к самостоятельной профессиональной деятельности.

В ходе проведения экспериментальной работы было использовано три основные методики определения уровня взаимодействия в коллективе.

1. Методика «Диагностика психологического климата в малой производственной группе» (В.В. Шпалинский, Э.Г. Шелест)

### Диагностика психологического климата в малой производственной группе

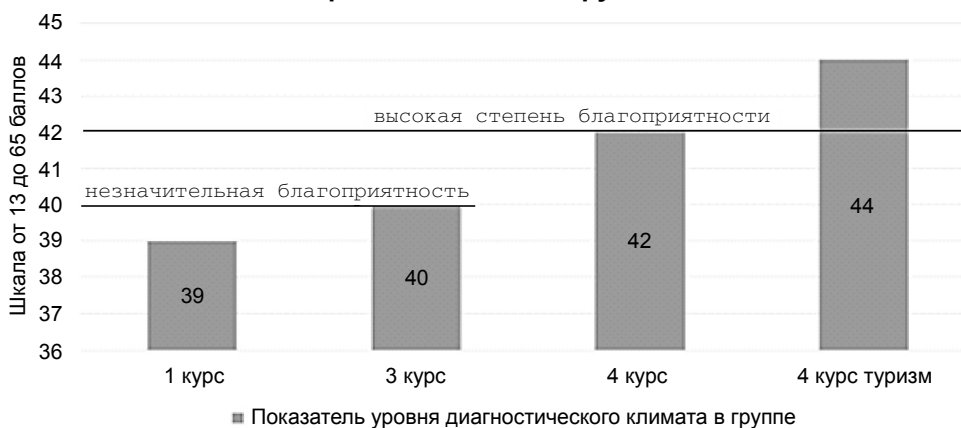


Рис. 1. Сравнительные результаты отношения респондентов к своему коллективу и эмоционального фона в нем

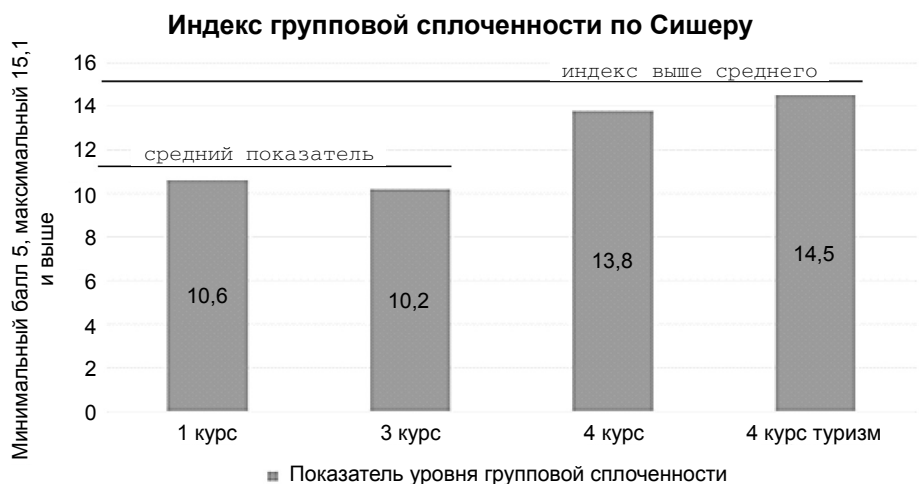


Рис. 2. Сравнительные результаты индексов сплоченности коллективов

основана на понимании групповой сплоченности как ценностно-ориентационного единства. Она заключается в сравнении положений, характеризующих общее мнение группы и индивидуальное мнение каждого. На основе сравнения получается индекс сопоставляемости: чем выше сходство, тем выше показатель ценностно-ориентационного единства.

После обработки результатов и анализа полученных данных у нас получилась следующая диаграмма (рис. 1).

Если интерпретировать данные согласно баллам по методике В.В. Шпалинского, то благоприятный климат будет обнаружен в коллективе ЭГ-1: его характеризуют оптимизм, радость общения, доверие, чувство защищенности, безопасности и комфорта. Члены групп с неблагоприятным и незначительно благоприятным климатом хотят повесить уверенность в собственной ценности, каждый из них пытается отстоять свои притязания либо ожидает признания другими им самим созданного идеализированного Я-образа.

2. Методика «Определение индекса групповой сплоченности Сисхора» [13] позволяет в еще большей степени сплотить коллектив путем выявления в нем «не прижившихся» членов и, как результат, повысить эффективность его работы и общий уровень прибыльности предприятия.

Индекс групповой сплоченности определяется по сумме вопросов, на каждый из которых имеется несколько вариантов ответа. Результаты анализа мы представили в диаграмме (рис. 2).

Экспериментальная группа ЭГ-1 набрала 14,5 баллов, что относится к индексу выше среднего. На данном основании такой коллектив можно считать сплоченным.

Группа КГ-1 набрала 10,6 баллов – это один из самых низких показателей. Вероятно, это связано с тем, что студенты сами оценивают коллектив как довольно разобщенный, неслаженный. Группа КГ-2 набрала 10,2 балла – это самый низкий показатель среди всех групп. Как и у предыдущей группы, такой индекс соответствует среднему уровню групповой сплоченности. Можно сказать, что каждый сосредоточен на результатах своей деятельности

и не обращает внимания на остальных. Группа КГ-3 набрала 13,8 балла – это достаточно высокий показатель, так как это выпускной курс: они уже не станут менять свою группу, высоко оценивают свою принадлежность к ней, при этом показатели о взаимоотношениях в коллективе довольно низкие.

Результаты диагностики позволяют утверждать, что студенты ЭГ-1 оценивают отношения в группе как довольно сплоченные и единые и характеризуют себя как сформированный коллектив. Отношения в группах со средним индексом отличаются средней динамикой межличностных отношений. Начинают формироваться нормы и традиции, большее число учащихся способно к согласованным действиям.

Таким образом, выездные интерактивные занятия как способ организации командного взаимодействия могут способствовать улучшению психоэмоционального климата в коллективе студентов, а также повысить уровень сплоченности, что положительно скажется как на успевае-

мости учащихся, так и на взаимоотношениях между ними.

После того, как мы выяснили, что именно студенты ЭГ-1 набрали лучшие результаты по показателю индекса групповой сплоченности и по динамике межличностных отношений, охарактеризуем подробнее взаимоотношения в этом коллективе. Для получения более структурированной информации о связях в малой группе мы будем использовать социометрическую методику.

3. Социометрический метод Д. Морено представляет собой вид опроса, направленный на количественное измерение и анализ структуры межличностных отношений в малых группах путем фиксации связей предпочтения в ситуациях выбора. По каждому критерию были построены социоматрицы, а на их основе, в свою очередь, графики, где отражено распределение популярных, средних и непопулярных членов группы. Число выборов, полученных каждым, является показателем положения в системе личных отношений, т.е. измеряет его «социометрический статус».

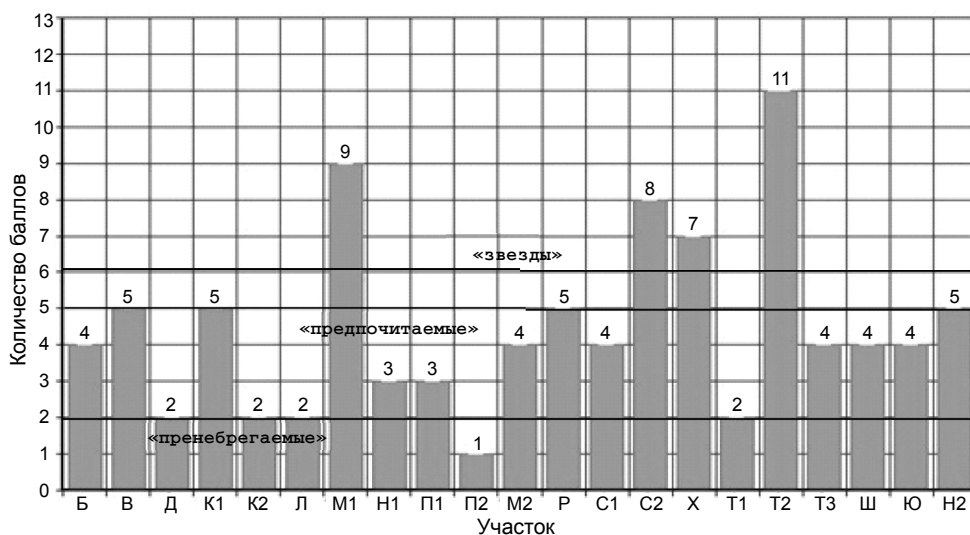


Рис. 3. Результаты ответов по критерию «учеба»

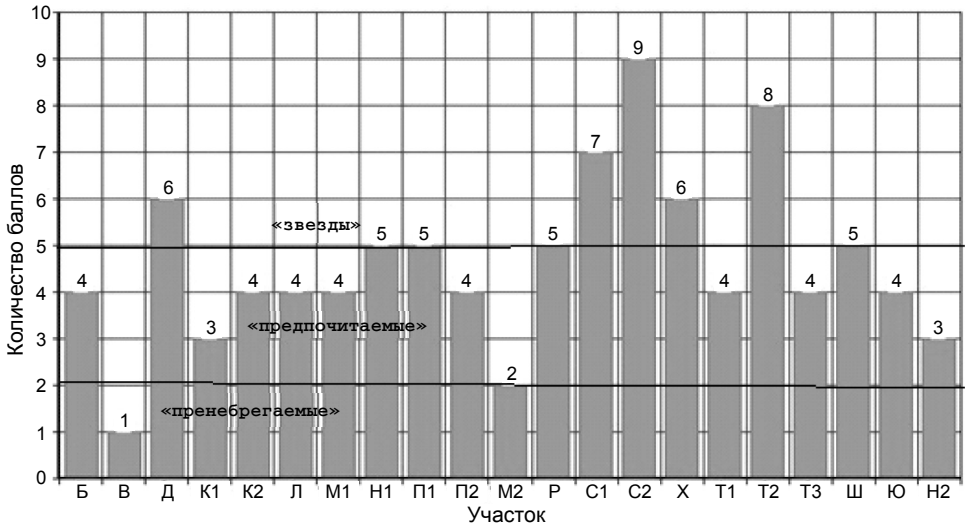


Рис. 4. Результаты ответов по критерию «поддержка»

Для такой оценки тех, кто получил 6 и более выборов, Морено относит к группе «звезд» по числу выборов. Среднее число выборов определяет «предпочитаемых»; меньше среднего (1–2) относится к категории «презбрегаемых»; если респондент не получил ни одного выбора, то он относится к «изолированным».

По критерию «учеба» в коллективе достаточно развиты деловые отношения (рис. 3). Отсутствие изолированных говорит о том, что каждый член команды взаимосвязан с остальными.

По критерию «поддержка» количество презбрегаемых гораздо меньше по сравнению с показателем «учеба» (рис. 4). Это означает, что члены коллектива активнее взаимодействуют в неформальной обстановке, готовы всегда и всем прийти на помощь. В коллективе присутствуют доверительные отношения, так как за поддержкой чаще всего обращаются к проверенным людям.

По критерию «отдых» полностью исключены презбрегаемые и изолированные (рис. 5). Несмотря на то что это учебная

группа, ребята прекрасно взаимодействуют друг с другом вне университета, каждый третий участник располагает достаточно обширной коммуникативной сеткой.

В целом, можно сказать, что коммуникативные связи в группе достаточно обширны, изолированных учащихся по трем критериям нет, есть «презбрегаемые», тем не менее они общаются хотя бы с двумя членами группы. Есть четыре лидера (Т2, С2, Х, Д), чья популярность основана на широте построенных коммуникативных сетей, и два (М1, В) – чья коммуникативная сеть узка, но достаточно глубоко выстроена с точки зрения эффективности решения деловых вопросов.

Выявленное соотношение популярных, средних и непопулярных членов группы можно назвать сбалансированным, так как обычно в группе представлены все категории.

Для того чтобы охарактеризовать всю группу, необходимо иметь не только данные о количестве выборов, отклонений и безразличных отношений, но и показатели, характеризующие структуру группы. Морено

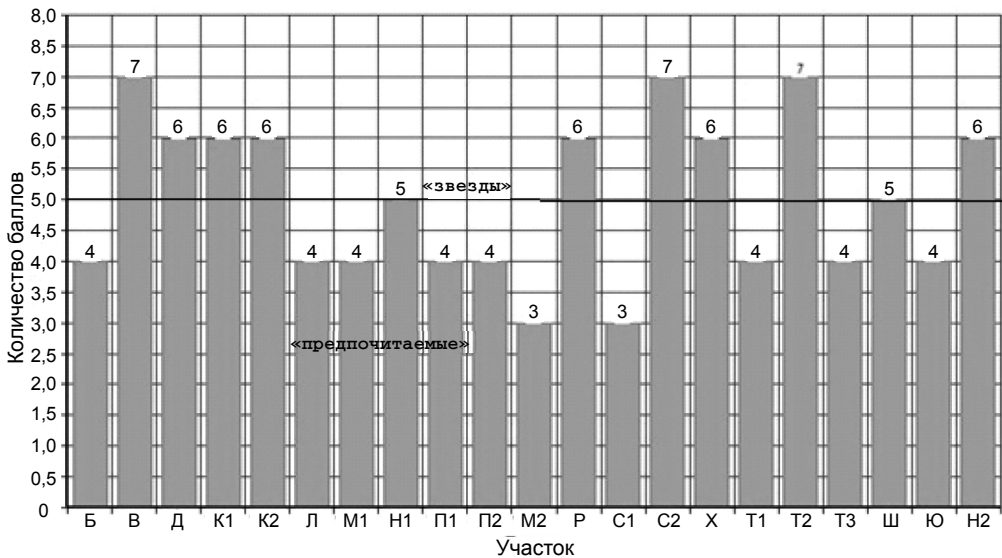


Рис. 5. Результаты ответов по критерию «отдых»

Таблица

**Социометрические индексы ЭГ-1**

Показатель	Значение
Положительная экспансивность группы	8,6
Отрицательная экспансивность исследуемой группы	2,8
Общая групповая экспансивность	5,8
Сплоченность группы	0,58

назвал их социометрическими индексами. К ним относятся такие показатели, как число взаимных положительных выборов, число изолированных индивидов, экспансивность группы, сплоченность [11, с. 23]. Мы вычислили положительную, отрицательную и общую экспансивность группы (табл.).

Таким образом, сплоченность рассматривается как стремление членов коллектива или группы к взаимному сотрудничеству. Морено говорит о совершенно сплоченном коллективе, когда результат равен 1. В нашем примере группу можно считать сплоченной, так как индекс сплоченности равен 0,58.

Итак, с помощью выездных интерактивных занятий можно настроить психоэмо-

циональный климат в коллективе студентов на высоком уровне, а также повысить уровень сплоченности, что положительно скажется как на успеваемости учащихся, так и на их взаимоотношениях. Сплочение коллектива может стать частью рабочего процесса для групп туристских специальностей в рамках выездных интерактивных занятий.

Результаты эмпирического исследования показывают возможность влияния совместных действий в рамках выездных интерактивных занятий в течение нескольких лет на уровень командного взаимодействия и способствуют созданию благоприятных взаимоотношений в студенческой группе.

## Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2003. 364 с.
2. Белбин Р.М. Команды менеджеров. Секреты успеха и причины неудач / пер. с англ. Е. Чижикова. М.: Нипро, 2003. 315 с.
3. Блейк Р.Р., Моутон Д. Научные методы управления / пер. с англ. В. Мушенко. Киев: Наукова думка, 1990. 247 с.
4. Выготский Л.С. Избранные психологические исследования. М.: Знание, 1956. 519 с.
5. Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева) // psylist.net. URL: <http://www.psylist.net/praktikum/dmomk.htm> (дата обращения: 15.07.2018)
6. Зинкевич-Евстигнеева Т.Д. Теория и практика командообразования. Современная технология команд. СПб.: Речь, 2004. 304 с.
7. Иванов И.П. Педагогика коллективной творческой жизни. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013. 221 с.
8. Караковский В.А. Стать человеком. Общечеловеческие ценности – основа целостного учебно-воспитательного процесса. М.: Новая школа, 1993. 200 с.
9. Катценбах Д., Смит Д. Командный подход. Создание высокоэффективной организации / пер. с англ. И. Евстигнеева. М.: Альпина Паблишер, 2018. 376 с.
10. Петровский А.В. Психологическая теория коллектива. М.: Педагогика, 1979. 240 с.
11. Рожков М.И. Теория и методика воспитания. 2-е изд. М.: Юрайт, 2018. 330 с.
13. Homans G.C. Social behavior: Its elementary forms N.Y.: Harcourt Brace & World, 1961. 385 p.
13. Wellins R.S. Inside Teams. San Francisco: Jossey-Bass, 1994. 318 p.

## Literatura

1. Andreeva G.M. Social'naya psihologiya. M.: Aspekt Press, 2003. 364 s.
2. Belbin R.M. Komandy menedzherov. Sekrety uspekha i prichiny neudach / per. s angl. E. Chizhikova. M.: Hippo, 2003. 315 s.
3. Blejk R.R., Mouton D. Nauchnye metody upravleniya / per. s angl. V. Mushenko. Kiev: Naukva dumka, 1990. 247 s.
4. Vygot'skij L.S. Izbrannye psihologicheskie issledovaniya. M.: Znanie, 1956. 519 s.
5. Diagnostika motivacionnyh orientacij v mezhlchnostnyh kommunikacijah (I.D. Ladanov, V.A. Urazaeva) // psylist.net. URL: <http://www.psylist.net/praktikum/dmomk.htm> (data obrashcheniya: 15.07.2018)
6. Zinkevich-Evstigneeva T.D. Teoriya i praktika komandoobrazovaniya. Sovremennaya tekhnologiya komand. SPb.: Rech', 2004. 304 s.
7. Ivanov I.P. Pedagogika kollektivnoj tvorcheskoj zhizni. SPb.: Izd-vo Politekhn. un-ta, 2013. 221 s.
8. Karakovskij V.A. Stat' chelovekom. Obshechelovecheskie cennosti – osnova celostnogo uchebno-vospitatel'nogo processa. M.: Novaya shkola, 1993. 200 s.
9. Katcenbah D., Smit D. Komandnyj podhod. Sozdanie vysokoehffektivnoj organizacii / per. s angl. I. Evstigneeva. M.: Al'pina Pablisher, 2018. 376 s.
10. Petrovskij A.V. Psihologicheskaya teoriya kollektiva. M.: Pedagogika, 1979. 240 s.
11. Rozhkov M.I. Teoriya i metodika vospitaniya. 2-e izd. M.: Yurajt, 2018. 330 s.
12. Homans G.C. Social behavior: Its elementary forms N.Y.: Harcourt Brace & World, 1961. 385 p.
13. Wellins R.S. Inside Teams. San Francisco: Jossey-Bass, 1994. 318 p.