

ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 378

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТРЕНИНГОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПОДГОТОВКЕ БУДУЩЕГО МЕНЕДЖЕРА ТУРИЗМА

USING THE TRAINING TECHNOLOGIES DURING THE FUTURE TOURISM MANAGER'S TRAINING

© 2016 Абдулатипова Э. А., Чупанов А. Х., Мамлаев Д. М.
Дагестанский государственный педагогический университет

© 2016 Abdulatipova E. A., Chupanov A. Kh., Mallaev D. M.
Dagestan State Pedagogical University

Резюме: В статье на основе анализа психолого-педагогической литературы рассматривается проблема внедрения тренинговых технологий в профессиональную подготовку будущего менеджера туризма. Представляются мнения авторов ученых по исследуемой проблеме. Обосновываются возможности тренинга в психологическом сопровождении профессионального и личностного становления студента, которые способствуют психологической готовности к профессиональной деятельности и препятствуют профессиональной деформации личности.

Abstract. The authors of the article on the basis of the analysis of psychology and pedagogical literature consider the problem of introducing the training technologies in the future tourism manager's professional training. They represent their opinions on the studied problem and substantiate the possibilities of training with the psychological support of professional and personal development of the student, which promote the psychological readiness for the professional activity and interfere the professional deformation of the personality.

Resume. V stat'e na osnove analiza psihologo-pedagogicheskoy literatury rassmatrivaetsja problema vnedrenija treningovyh tehnologij v professional'nuju podgotovku budushhego menedzhera turizma. Predstavljajutsja mnenija avtorov uchenyh po issleduejmoj probleme. Obosnovyvajutsja vozmozhnosti treninga v psihologicheskom soprovozhdenii professional'nogo i lichnostnogo stanovlenija studenta, kotorye sposobstvujut psihologicheskoj gotovnosti k professional'noj dejatel'nosti i prepjatstvujut professional'noj deformacii lichnosti.

Ключевые слова: тренинговые технологии, менеджер туризма, профессиональное образование, психологическое сопровождение образования, тренер.

Keywords: training technologies, tourism manager, professional education, psychological support of education, trainer.

Kliuhevye slova: training technologies, manager of tourism, professional education, psychological maintenance of education, trainer.

Инновационные процессы, происходящие
в системе высшего образования, в частности

подписание Болонской декларации, целью
которой являлось создание образовательного

пространства похожего на европейское, непрерывной профессиональной подготовки обуславливают изменение образовательных процессов для подготовки специалиста, конкурентоспособного на мировом рынке труда. На современном этапе развития системы высшего образования актуальным и необходимым является применение активных технологий обучения. Поскольку это способствует подготовке специалистов компетентно-ориентированных в нужной области, желающих и способных к непрерывному обновлению научных знаний, профессионально мобильных и умеющих адаптироваться к постоянно растущим изменениям в условиях рыночной экономики. Следует отметить, что в содержании обучения будущих менеджеров туризма используются традиционные технологии обучения личности, которые не оказывают должного эффекта в решении профессиональных задач, потому что они ориентированы на уровень воспроизводства усвоения учебного материала, что лишает студента способности творчески мыслить. При этом современный подход к обучению студентов должен носить характер новизны на всех этапах и обеспечивать эвристический и творческий уровень усвоения учебного материала. В этой связи возникла необходимость внедрения и использования тренинговых технологий в практику высшего образования. Однако при внедрении тренинговых технологий в учебный процесс вуза преподаватели сталкиваются со следующими проблемами: сложность введения учебных тренингов в расписание и в учебный план, так как количество часов по подготовке того или иного специалиста ограничено; руководство и администрация не видят всю важность функций, которые выполняют тренинговые технологии в учебном процессе; нехватка специально обустроенного помещения, деление учебной группы на подгруппы в текущем учебном процессе; отсутствие учебно-методических и прикладных разработок групповой работы.

Проблемы использования тренинговых технологий в подготовке специалистов освещены в работах И. В. Вачкова, Ю. Н. Емельянова, Г. А. Ковалева, Н. Ю. Максимовой, С. И. Макшанова, Л. А. Петровской, Д. А. Салмановой и др. [1, 2, 4-8].

По их мнению, использование тренинговых технологий в педагогическом процессе позволяет погрузить участников тренинга в эмоциональное поле проблемы, т. е. включить в единое креативное пространство. Кроме того, тренинговые технологии ориентированы на согласованность в решении поставленных задач, всех участников педагогического процесса, что в свою очередь способствует формированию навыков эффективного поведения студента.

По данным анализа научной литературы, нет общепринятого определения понятия «тренинг» на сегодняшний день. Чтобы дать определение понятию «тренинг», мы опираемся на различные теоретические модели. По мнению И. В. Вачкова, существует четыре модели тренинга: тренинг, при котором посредством позитивного подкрепления жесткими манипулятивными жестами и приемами формируются нужные образцы поведения, а вредные, ненужные уходят в силу негативного воздействия; тренинг в качестве тренировки, посредством которого формируются и отрабатываются навыки и умения хорошего поведения.

Целью тренинга как технологии обучения, безусловно, является развитие каких-либо умений и навыков, а также овладение механизмами поведения в профессиональной среде. При этом тренинг как метод создания условий для самопознания и самосовершенствования участников позволяет находить умения самостоятельно решать свои личностные проблемы.

Кроме того, И. В. Вачков отмечал, что тренинг как метод в педагогической деятельности помогает решить не только существующие проблемы участников тренинга, но также способствует профилактике возникновения их в будущей профессиональной деятельности [1].

Следует отметить, что использование тренинговых технологий в педагогическом процессе ставит преподавателя в активную форму «проживания» деятельности, при этом он перестаёт быть центральной фигурой и занимается лишь организацией и подготовкой заданий, формулирует вопросы или темы для обсуждения в группах, даёт консультации, контролирует время и порядок выполнения намеченного плана. Занятие с использованием тренингового компонента позволяет участникам использовать собственный и социальный опыт, вступать в коммуникацию

друг с другом, совместно решать поставленные задачи, преодолевать конфликты, находить общие точки соприкосновения, идти на компромиссы.

Немаловажное значение имеет и позиция преподавателя (тренера) как аналитика, комментатора, прогнозиста, посредника. Он должен оставаться для участников незнакомой личностью, загадкой, фантазией, непоколебимым и бесстрастным. Такая позиция может проявляться в группе только тогда, когда группа уже способна работать самостоятельно. В качестве комментатора тренер выступает на протяжении всего занятия и служит своеобразным зеркалом, отражающим действительность группы. Комментарии могут проявляться через наблюдения, которые тренер преподносит как бы не от себя лично, а в виде резюмированного описания деятельности группы; перечисления и классификации позиций, поведения, отношений с использованием адекватного понятийного аппарата; гипотезы, в которых как бы предполагается, что в группе может произойти и почему.

Позиция посредника или эксперта для преподавателя наиболее приемлемая, поскольку он принимает роль посла, временами вмешивается в деятельность группы, направляет ее так, чтобы группа наиболее эффективно продвигалась к намеченной цели. Кроме того, тренер оказывает помощь только тогда, когда появляется необходимость и группа осознает это. Сам посредник особого участия почти не принимает, о своих ощущениях не говорит, но иногда советует, что следовало бы сделать, подсказывает содержание того или иного мероприятия, либо в удобную минуту использует какой-нибудь психотерапевтический прием, предлагая, например, сыграть психодраматическую сценку или бессловесно выразить собственные чувства. Кроме того, он следит за участниками и координирует обсуждение. В случае, если он видит, что кто-то никак не может проявить себя или даже просто получить слово, он вынудит группу дать этому человеку возможность высказаться. Группа воспринимает его как эксперта, который разбирается во многих вопросах и может представить информацию, что-то растолковать. Он не навязывает авторитарно определенные решения, даже, как правило,

будто не замечает и не принимает решения, принятого целой группой. Своими замечаниями он помогает подойти к какому-либо вопросу или вещи с разных сторон. Тренер не отказывается отвечать на вопросы группы, если это приведет к более быстрому и глубокому пониманию конкретной ситуации.

Но в действительности нужно понимать, что в тренинге оптимальным вариантом выбора роли является такой, который складывается в данной конкретной группе и наиболее полезен для нее. Зависимость выбора позиции от этапа развития группы понятна, поскольку, чем более продвинулась группа в динамике, тем более пассивную роль должен играть тренер. Чем больше группа делает собственных открытий, чем больше сформулирует выводов, заключений и правил, тем лучше.

Обратимся к характеристике методов, использующихся на тренинговых занятиях. Групповая дискуссия один из базовых методов в тренинге, представляющая собой совместное обсуждение сомнительных вопросов, благодаря которой формируются мнения, позиции и установки участников группы. На сегодняшний день активно используются следующие виды групповых дискуссий: тематические дискуссии, характеризующиеся четкой регламентацией темы спора; биографические дискуссии, представляющие собой коммуникацию, ориентированную на прошлый опыт; интеракционные дискуссии, предметом которой выступает структура и содержание взаимоотношений между участниками группы. Кроме того, выделяют структурированные дискуссии, в которых четко регламентируется порядок проведения дискуссии, и неструктурированные дискуссии, предполагающие спор в неограниченном времени на свободные темы. Групповая дискуссия как метод позволяет участникам тренинга анализировать сложные ситуации, межличностное взаимодействие, а также способствует выработки личной позиции студента.

Игра на тренинговых занятиях представляет собой психотерапевтический продуктивный метод, позволяющий преодолеть скованность и напряженность участников. Виды игровых методов: ситуационно-ролевая, дидактическая, творческая, организационно-деятельностная, имитационная и др. игры.

Как показывает практика, игровые методы в тренинге выступают в качестве инструмента диагностики и самодиагностики, дающим возможность вовремя обнаружить наличие проблем в коммуникации. Кроме того, в игре усиливается процесс обучения, в котором моделируются реальные ситуации, оценка которых позволяет развивать поведенческие навыки. Следует отметить, что игровые действия способствуют развитию процессам самораскрытия и самореализации личности, раскрытию ее творческого потенциала.

Следующая группа методов, используемых в тренинге, – методы перцепции, ориентированные на развитие умений воспринимать, понимать и оценивать других людей, самих себя, свою группу. Применение методов перцепции способствуют формированию рефлексии, смысловой и оценочной интерпретации объекта восприятия, чувственного осознания и нервно-мышечной релаксации. Часто в тренинговых группах используют медитативные техники, представляющие собой совокупность техник физической и чувственной релаксации, снятия психического напряжения, стрессовых состояний. Отметим, что занятия с использованием тренинговых технологий будут продуктивным при условии использования как минимум двух, а то и трех методов на одном из занятий, поскольку это позволит формировать конкретные умения и навыки. Так, например, в разделе «Исследование речевого и неречевого поведения менеджера туризма», в рамках спецкурса «Коммуникативная культура менеджера туризма» мы развиваем коммуникативные умения как одну из составляющих профессиональной деятельности менеджера туризма. На данную тему нами предложено следующее упражнение: «Я – высказывание, Ты – высказывание», где студентам предлагается схема, по которой им предлагается выстроить свои высказывания. При проведении этого упражнения нами формируются следующие умения:

- умение в неагрессивной, безоценочной манере выражать свои негативные чувства, такие как недовольство, обида, огорчение и т.д.;

- умения позитивного общения.

Продолжая тему речевого и неречевого поведения, студенты знакомятся со схемой

«Мастер риторики», где им предлагается по кругу в течение 2-3 минут сделать краткое сообщение на важную для него тему, используя ее по часовой стрелке от слова «Старт».

Участники поочередно рассказывают о ситуации, которая могла бы с ними произойти в профессиональной деятельности, начиная каждую новую фразу с вводного слова, обозначенного на схеме. Процесс социального восприятия предполагает, прежде всего, наличие культуры слушания. Практика показывает, что менеджеры туризма, особенно в сфере курортного и гостиничного дела, должны в высокой степени обладать навыком слушания, поскольку в ходе него устанавливается связь с клиентами, возникает ощущение взаимопонимания, делающее эффективным любое профессиональное общение. Для отработки навыков эффективного слушания предложено упражнение «Эффективное слушание», в котором студентам предлагается ознакомиться с техниками слушания, затем высказаться на выбранную тему, используя их. Упражнения «Конкурс ораторов», «Почтительная вербализация», «Парижская выставка» направлены на воспроизведение и анализ профессиональных ситуаций, требующих мгновенного реагирования.

Невербальное (неречевое) взаимодействие предполагает взаимодействие с помощью мимики и жестов. Невербальное взаимодействие является индикатором актуальных психоэмоциональных состояний личности, выполняет функцию контроля аффекта, его нейтрализации.

Участники тренинга не только характеризуют коммуникативные позиции менеджера туризма, но и пытаются проиграть их, а также студенты просматривают положительные и отрицательные стороны каждой позиции.

В рамках занятия «Невербальное взаимодействие в профессиональном общении» представлено восемь упражнений, способствующих развитию навыков невербальной выразительности и сензитивности к невербальной коммуникации, осознанию роли невербального общения в профессиональной деятельности менеджера туризма. Первое упражнение – «Приветствие». Студент должен поздороваться с каждым членом группы без слов, используя возможности

мимики, жестов, пантомимы (движения тела). Следующее упражнение – «Круг настроения». Каждому студенту предлагается с помощью звуков и движений тела выразить свое состояние. Желательно, чтобы движения и звуки студента повторяли все участники данного тренинга, таким образом каждый участник чувствует настроение своего соседа, что способствует раскрепощению и снятию напряжения в группе. Занятие «Конфликтные ситуации в деятельности менеджера туризма» включает в себя анализ конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности менеджера туризма. Целевые ориентации занятия направлены на выработку у студентов умений вычленять проблему, объяснять причину ее возникновения и намечать возможные пути ее решения.

Таким образом, занятия с использованием тренинговых технологий позволяют студенту-будущему менеджеру туризма выработать собственную траекторию поведения в профессиональной деятельности, сформировать коммуникативные, организаторские, конструктивные умения.

Кроме того, использование тренинговых упражнений помогают студентам выполнять огромное количество учебных и социально-психологических задач: могут свободно оперировать категориальной установкой; формируется умение работы со схемами, что упрощает понимание в форме, доступной каждому; способствуют становлению

личности в профессиональной сфере; способствуют психологической готовности к профессиональной деятельности; препятствуют профессиональной деформации; обеспечивают согласованность будущего взаимодействия.

Следует отметить, что тренинг как интерактивная форма обучения способствует развитию образцов, которые широко определяют профессиональное и личностное развитие, позиции будущего специалиста.

Систематизируя и обобщая отечественный и зарубежный опыт применения тренинговых технологий можем сказать, что это направление является одним из самых перспективных в обучении студентов-будущих менеджеров туризма. Кроме того, применение тренинга наиболее целесообразно там, где необходимо выработать и добиться усвоения поведенческих навыков, факторов, идей, необходимых для конкретных действий, где объектом тренинга выступает конкретный вид деятельности.

Исходя из сущности тренинга как активной формы обучения, направленного на выработку и усвоение умений и навыков, необходимых для выполнения конкретных задач, можно предположить возможность его использования в подготовке менеджера туризма.

Литература

1. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. М.: Издательство «Ось-89», 1999. 446 с.
2. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. 167 с.
3. Євдокимова Н. А. Психологічні особливості побудови освітнього простору майбутніх фахівців правничої спеціальності // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / За ред. Максименка С. Д. К.: «Логос», 2007. Т. 7. вип. 12. С. 74-76.
4. Ковалев Г. А., Петровская Л. А., Спивакевская А. С. Об одной из форм психологической помощи учителям и родителям в совершенствовании общения с детьми // Общее и развитие психики. Сб. науч. тр. М.: Изд-во АПН СССР, 1986. С. 144-153.
5. Максимова Н. Ю. Обучающий потенциал тренинговых занятий в подготовке бакалавров психолого-педагогического образования / Н. Ю. Максимова // Молодой ученый. 2014. № 21. С. 585-587.
6. Макшанов С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика. Монография. СПб.: Образование, 1997. 238 с.
7. Петровская Л. А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. М.: Изд-во МГУ, 1989. 170 с.
8. Салманова Д. А. Тренинг как средство формирования педагогической культуры будущего учителя технологии и предпринимательства: Дисс. ... кан. пед. наук. Махачкала, 2009. 208 с.
9. Суховерина Ю. В. Психологическое сопровождение личностно-профессионального развития студентов службой практической психологи вуза: Дисс. ... кан. пед. наук. Курск, 2006. 172 с.
10. Чупанов А. Х. Система формирования профессиональной культуры будущего менеджера туризма. Дисс. ... докт. пед. наук. Махачкала, 2006. 206 с.
11. Швалб Ю. М. Функциональные возможности использования тренинговых технологий при подготовке специалистов // Психологические тренинговые технологии в правоохранительной деятельности: научно-методические и организационно-практические проблемы внедрения и использования, перспективы развития: Материалы III международной научно-практической конференции. Донецк: Донецкий юридический институт ЛГУВД, 2007. С. 290-294.

References

1. Vachkov I. V The basic technologies of group training. M.: "Os-89" Publishing, 1999. 446 p.
2. Emelyanov Yu. N. Active social psychological training. L.: LSU Publishing, 1985.
3. Evdokimova N. A. Psychological peculiarities of the educational space of the future specialists of the juridical profession // Actual Problems of Psychology. Coll. scientific works of G. S. Kostyuk Institute of Psychology, Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine. / Ed. by Maximenko S. D. K.: "Logos", 2007. Vol. 7. Issue 12. P. 74-76.
4. Kovalev G. A., Petrovskaya L. A., Spivakevskaya A. S. One of the forms of the psychological help to teachers and parents to improve the communication with children // General and development of the psyche. Coll. proceedings. M.: APS USSR, 1986. P. 144-153.
5. Maximova N. Yu. Training capacity training sessions in preparation of bachelors psycho-pedagogical education // Young scientist. 2014. # 21.
6. Makshanov S. I. Psychology of Training: Theory. Methodology. Practice. Monograph. SPb.: Obrazovanie, 1997. 238 p.
7. Petrovskaya L. A. Competence in communication: Social-psychological training. M.: MSU Publishing, 1989. 170 p.
8. Salmanova D. A. Training as a means of forming the pedagogical culture of the future teacher of technology and business. Diss. ... Cand. Ped. Makhachkala. 2009.
9. Sukhoverina Yu. V. Psychological support of personal and professional development of students of the university by the practical psychology service: Diss. ... Cand. Psychol. Kursk, 2006. 172 p..
10. Chupanov A. Kh. System of forming the professional culture of the future manager of tourism. Diss. ... Dr. Ped. Makhachkala. 2006.
11. Schwalb Yu. M. The functionality of the use of training technologies in training the specialists // Psychological training technology in law enforcement: the scientific-methodical, organizational and practical problems of implementation and use, development prospects: Proceedings of the 3rd International Scientific and Practical Conference. Donetsk: Donetsk Law Institute LSUVD, 2007. P. 290-294.

Literatura

1. Vachkov I. V. Osnovy tehnologii gruppovogo treninga. M.: Izdatel'stvo «Os'-89», 1999. 446 s.
2. Emel'janov Ju. N. Aktivnoe social'no-psihologicheskoe obuchenie. L.: Izd-vo LGU, 1985. 167 s.
3. Evdokimova N. A. Psihologichni osoblivosti pobudovi osvitr'nogo prostoru majbutnih fahivciv pravnichoї special'nosti // Aktual'ni problemi psihologii. Zbirnik naukovih prac' Institutu psihologii im. G. S. Kostjuka APN Ukraїni / Za red. Maksimenka S. D. K.: «Logos», 2007. T. 7. vip. 12. s. 74-76.
4. Kovalev G. A., Petrovskaja L. A., Spivakevskaja A. S. Ob odnoj iz form psihologicheskoy pomoshhi uchiteljam i roditeljam v sovershenstvovanii obshhenija s det'mi // Obshhee i razvitie psihiki. Sb. nauch. tr. M.: Izd-vo APN SSSR, 1986. S. 144-153.
5. Maksimova N. Ju. Obuchajushhij potencial treningovyh zanjatij v podgotovke bakalavrov psihologo-pedagogicheskogo obrazovanija / N. Ju. Maksimova // Molodoj uchenyj. 2014. № 21. S. 585-587.
6. Makshanov S. I. Psihologija treninga: Teorija. Metodologija. Praktika. Monografija. SPb.: Obrazovanie, 1997. 238 s.
7. Petrovskaja L. A. Kompetentnost' v obshhenii: Social'no-psihologicheskij trening. M.: Izd-vo MGU, 1989. 170 s.
8. Salmanova D. A. Trening kak sredstvo formirovanija pedagogicheskoy kul'tury budushhego uchitelja tehnologii i predprinimatel'stva: Diss. ... kan.ped.nauk. Mahachkala, 2009. 208 s.
9. Suhoverina Ju. V. Psihologicheskoe soprovozhdenie lichnostno-professional'nogo razvitija studentov sluzhboj prakticheskoy psihologii vuza: Diss. ... kan. ped. nauk. Kursk, 2006. 172 s.
10. Chupanov A. H. Sistema formirovanija professional'noj kul'tury budushhego menedzhera turizma. Diss. ... dokt. ped. nauk. Mahachkala, 2006. 206 s.
11. Shvalb Ju. M. Funkcional'nye vozmozhnosti ispol'zovanija treningovyh tehnologij pri podgotovke specialistov // Psihologicheskie treningovye tehnologii v pravoohranitel'noj dejatel'nosti: nauchno-metodicheskie i organizacionno-prakticheskie problemy vnedrenija i ispol'zovanija, perspektivy razvitija: Materialy III mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii. Doneck: Doneckij juridicheskij institut LGUVD, 2007. s. 290-294.

Статья поступила в редакцию 12.03.2015 г.