

Т.В. ПЕРОВА¹, О.В. ЗАКИРОВА²

¹Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация

²Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола, Российская Федерация

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТРЕНИНГОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА

Аннотация. В статье представлен опыт использования тренинговых технологий обучения в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов в сфере туризма. Авторами рассмотрена специфика организации социально-психологического тренинга, к которому относятся все разновидности тренинга, воздействующие на качества, умения и способности, которые проявляются в процессе общения с клиентами турфирмы. Рассмотрены основные структурные элементы социально-психологического тренинга. Изучены принципы организации социально-психологического тренинга. Выделены основные этапы проведения социально-психологического тренинга, к которым относятся: этап создания работоспособности; этап ориентации, осуществляемый в виде ролевой игры или групповой дискуссии; этап обучения и завершающий этап. Рассмотрена специфика каждого из них. В результате исследования был сделан вывод о том, что использование тренинговых технологий в процессе подготовки специалистов сферы туризма способствует развитию их конкурентоспособности, сокращая период адаптации молодых специалистов на туристическом предприятии, совершенствуя профессиональные компетенции специалистов в области туризма.

Ключевые слова: тренинговые технологии, социально-психологический тренинг, специалист сферы туризма, конкурентоспособность

T.V. PEROVA¹, O.V. ZAKIROVA²

¹ Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University, Nizhny Novgorod, Russian Federation

² Volga State Technological University, Yoshkar-Ola, Russian Federation

THE USE OF TRAINING TECHNOLOGIES IN THE PREPARATION OF SPECIALISTS OF TOURISM

Abstract. The article presents the experience of using training technologies of teaching in the process of professional training of future specialists in the sphere of tourism. The authors consider the specific organization of socio-psychological training, which includes all types of training that affect the quality, skills, and abilities that are manifested in the process of communication with clients of the travel Agency. Describes the main structural elements of socio-psychological training. Studied the principles of organization of socially-psychological training. The basic stages of conducting socio-psychological training, which include: the creation stage performance; the orientation phase, taking the form of role play or group discussions; the training stage and the final stage. The specifics of each of them. The study was concluded that the use of training technologies in the process of preparing specialists in the sphere of tourism contributes to the development of

their competitiveness, reducing the period of adaptation of young professionals in business, improving professional competence of specialists in the field of tourism.

Keywords: training technologies, socio-psychological training, specialist tourism, competitiveness

В настоящее время развитие сферы туризма характеризуется сложностью и высокой дифференцированностью профессиональной деятельности, обуславливающей предъявление высоких требований к уровню и качеству профессиональной подготовки работников сферы туризма.

Несмотря на большое количество учебных заведений, осуществляющих подготовку кадров для индустрии туризма, туристический бизнес продолжает испытывать дефицит в профессиональных кадрах, владеющих специальными технологиями и программными продуктами, способных продвигать туристские услуги, знающих коммуникативно-психологическую специфику процесса общения с клиентами, обладающих навыками и умениями туристической направленности.

Профессиональная подготовка высококвалифицированных специалистов должна способствовать росту конкурентоспособности туристического предприятия, обеспечивающего увеличение прибыли и эффективности туристской отрасли в целом.

В настоящее время наблюдаются высокие темпы развития индустрии туризма в регионах, которые обладают большим туристским потенциалом, что в свою очередь обуславливает необходимость большего количества специалистов с профильным образованием, которые будут способствовать дальнейшему развитию сферы туризма в России в целом и регионах в частности.

По мнению представителей туристских предприятий г. Нижнего Новгорода, в настоящее время на нижегородском туристском рынке существует разрыв между сферой образования, педагогическими технологиями в сфере туризма и реальной практикой туристских предприятий региона.

В ходе опроса данные представители пришли к следующему выводу: необходимо уменьшить зазор между фундаментальными, теоретическими наработками, научными исследованиями и реальной практикой организации и управления туристской деятельностью.

Таким образом, с целью удовлетворения требований инновационной экономики и постоянно возрастающих потребностей клиентов туристских предприятий необходимо применение новых подходов в процессе профессиональной подготовки специалистов сферы туризма.

Согласно результатам опроса представителей нижегородского туристского рынка, практические занятия в процессе обучения будущих специалистов в области туризма должны осуществляться в виде тренингов, мастер-классов и иных интерактивных форм, которые бы способствовали созданию и проработке ситуаций, максимально приближенных к тем, которые будут в их будущей профессиональной деятельности.

Таким образом, тренинг в качестве практического занятия может быть наиболее рациональным способом подачи материала в процессе подготовки будущего конкурентоспособного специалиста в сфере туризма, позволяющим приобрести реальный опыт «погружения» в деятельность туристского предприятия в целом и в работу конкретных исполнителей в частности [8].

С целью повышения конкурентоспособности специалистов сферы туризма в процессе профессиональной подготовки студентов в вузе целесообразно применение принципов социально-психологического тренинга.

При этом к социально-психологическому тренингу относятся все разновидности тренинга, воздействующие на качества, умения и способности, которые проявляются в процессе общения.

Впервые данное понятие применил М. Форверг, подразумевающий, что данный вид тренинга основывается на постулате экспериментальной психологии. Он гласит, что человек усваивает 10% того, что слышит, 50% того что видит, 70% того, что может пересказать и 90% что делает сам.

Таким образом, под социально-психологическим тренингом подразумевается тренинг, основной целью которого является повышение эффективности общения, выступающего своеобразной формой взаимодействия личности с другими людьми [1].

При этом процесс общения рассматривается с трех сторон:

- коммуникативной, предполагающей взаимообмен информацией между партнерами по общению;
- перцептивной, подразумевающей процесс восприятия друг друга и установление взаимопонимания между людьми;
- интерактивной, представляющей собой организацию взаимодействия между людьми [11].

Социально-психологический тренинг подразумевает:

- выполнение заданий на групповое сплочение, направленных на формирование эмоционального настроения на работу в группе среди участников тренинга. Данные упражнения направлены на разрушение привычных стереотипов поведения, ослабление психологической защиты, совместное переживание определенных эмоций, что способствует возникновению эмпатии и способности самому выражать собственные чувства;
- проведение групповых дискуссий в рамках тематики занятия;
- выполнение психогимнастических упражнений содержательного плана, направленных на установление эффективного контакта, с учетом возрастных и личностных особенностей участников тренинга;
- выполнение упражнений на восприятие и понимание эмоционального состояния партнера, развитие эмпатических тенденций и сензитивности, упражнения на умение грамотно принимать и передавать информацию, на умение эффективно слушать и слышать;
- выполнение психогимнастических упражнений, способствующих повышению работоспособности при работе в группе, в течение всего дня проведения тренинга, а также снятию напряжения и активизации внимания;
- выполнение психогимнастических упражнений, основной целью которых является формирование обратной разномодальной личностной связи;
- разыгрывание и анализ ситуаций, направленных на проявление полученных навыков в контексте поведения [7].

Специфика социально-психологического тренинга подразумевает обязательное соблюдение принципов, которые позволяют повысить эффективность работы тренинговой группы:

– принцип творческой активности, подразумевающий наличие желания у участников тренинга присоединиться к выполнению задания в любой момент;

– принцип исследовательской позиции, предполагающий осознание и открытие участниками тренинга психологических закономерностей, осознание собственных ресурсов, возможностей и особенностей;

– принцип партнерского общения, подразумевающий учет интересов, чувств, переживаний всех участников взаимодействия;

– принцип акцентирования языка чувств;

– организация процесса общения по принципу «здесь и сейчас»;

– принцип доверительного общения;

– принцип конфиденциальности, подразумевающий запрет на распространение любой информации личного характера за пределы группы;

– принцип персонификации высказываний, предполагающий отказ от безличных речевых форм и принятие необходимости говорить личными формами, такими как «Я-высказывания» [1].

Реализация перечисленных принципов позволяет создать среди участников тренинга атмосферу безопасности, открытости, доверительного отношения и психологического комфорта. Данный факт позволяет партнерам по тренингу использовать разные стили поведения, видеть допущенные ошибки и возможности их решения.

Основной целью проведения социально-психологического тренинга в процессе изучения дисциплины «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве» студентами НГПУ им. К. Минина является подготовка их к организации эффективного взаимодействия с клиентами туристской организации.

Для реализации данной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Развить умения и навыки эффективного общения у студентов НГПУ им. К. Минина, которые включают в себя:

– умение устанавливать контакт с клиентами туристского предприятия, понимать и учитывать в процессе общения психологические особенности людей (возрастные и личностные);

– умение слушать и слышать, подразумевающее развитие нереплексивного и рефлексивного слушания;

– эмпатические умения, включающие в себя умение воспринимать и понимать эмоциональное состояние клиентов туристического предприятия, владение способами выражения собственных эмоций и развитие сензитивности;

– умение психологически грамотно принимать и передавать различную информацию, владение разнообразными формами и методами организации процесса общения;

2. Развить умения «ненасильственной коммуникации» или общения без принуждения, что подразумевает:

– осознание оптимального использования коммуникативных средств – вербальных и невербальных;

– создание оптимальной эмоциональной атмосферы в процессе оказания туристических услуг;

– овладение техникой «Я-высказывание» в противовес «Ты-высказыванию».

3. развить навыки уверенно-достойного поведения в процессе оказания туристических услуг, которые включают в себя:

– умение различать агрессивность, уверенность и неуверенность в различных ситуациях;

– формирование умения в любой ситуации актуализировать уверенно-достойное поведение;

– развитие конструктивного взаимодействия с клиентами туристического предприятия.

4. Развить творческий потенциал будущего специалиста сферы туризма, который предполагает:

– осознание механизмов, которые блокируют креативность менеджера по туризму;

– умение находить выход из нестандартных ситуаций;

– умение развивать креативность у себя и собственных сотрудников.

5. Сформировать навыки проектирования профессиональной деятельности [10].

В процессе изучения дисциплины «Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве» использовались следующие группы методических средств (техник), применяемых при проведении социально-психологического тренинга:

1. Техники представления информации, основной целью которых является получение и осознание информации. К ним относятся лекции, систематизированные обзоры, программированные инструкции и групповые дискуссии. Основными методическими требованиями к данной группе методов являются новизна информации и предоставление информации в разных модальностях с иллюстрированием ее в разнообразных формах, таких как: образная, метафорическая, юмористическая и т.п.

2. Имитационные техники, предполагающие тренировку специалистов туристического предприятия в безопасных условиях. К разновидностям данных технологий относятся ролевые и деловые игры, психогимнастические упражнения, техники психодрамы и социодрамы, а также медитативные техники.

3. Техники создания реальной среды, предполагающие действия с реальными рисками. Данная категория техник почти не используется в процессе проведения социально-психологического тренинга [1].

Структура социально-психологического тренинга включает в себя 4 основных этапа:

1. Этап создания работоспособности, включающий в себя:

– подбор группы, оптимальный размер которой составляет 10-12 человек;

– процедура знакомства;

– обсуждение организационных моментов, а именно:

a) сообщение цели работы в тренинговой группе;

b) обсуждение правил работы группы;

c) обсуждение ожиданий и опасений участников тренинга.

К основным задачам тренера на этапе создания работоспособности относятся:

– диагностировать каждого участника тренинга и группу в целом;

– привлечь внимание участников тренинга к основным идеям, поставить перед тренинговой группой профессионально значимые цели, увязав их с личностными целями каждого;

– создать реалистичные представления о целях, организации и содержании работы;

- создать благоприятные возможности для активизации всех партнеров по тренингу;
- провести первые совместные действия [11].

2. Этап ориентации, который проходит в виде ролевой игры или групповой дискуссии. Основной задачей данного этапа является уточнение и конкретизация каждым из участников тренинга своих индивидуальных целей в тренинге. Для этого должны быть созданы условия для самостоятельного обнаружения каждым участником тренинговой группы личностных ресурсов, которые нуждаются в развитии и коррекции.

3. Этап обучения, основной целью которого является создание условий для последовательного освоения условий эффективного общения, ориентируясь на принципы движения от простого к сложному, последовательной интеграции приобретенных навыков в поведенческий репертуар [7].

Этап обучения состоит из пяти взаимосвязанных элементов, каждый из которых включает в себя информационный блок, упражнение простое, упражнение средней сложности, сложное упражнение:

3.1. Удовлетворение условий эффективного общения как вербального, так и невербального;

3.2. Установление контакта с партнером в тренинговой группе;

3.3. Прием-передача информации;

3.4. Выполнение условий эффективного слушания;

3.5. Восприятие и понимание эмоционального состояния партнера;

4. Завершающий этап, включающий в себя:

4.1. Этап целостного действия или этап закрепления, осуществляемый в виде ролевой игры или «вертушки»;

4.2. Процедура «чемодана».

Данный этап направлен на обобщение и закрепление полученных умений, навыков, установок в ролевых ситуациях. Также заключительный этап называют этапом целостного действия. На заключительном этапе в рамках проведения ролевой или деловой игры для каждого из участников и тренинговой группой в целом предоставляется обобщенная и индивидуализированная информация об эффективности работы в процессе тренинга, измеряются субъективные результаты тренинга с помощью процедуры «чемодана».

Таким образом, анализируя возможности применения тренинговых технологий в процессе профессиональной подготовки специалистов сферы туристского бизнеса, можно констатировать, что тренинговые технологии сокращают период адаптации молодых специалистов на предприятии сферы туризма; совершенствуют профессиональные компетенции специалистов сферы туризма, способствуя развитию умений организовывать рекламу и презентации основных направлений деятельности, активно участвуя в проведении «круглых столов», выставок, научно-практических конференций.

Важными результатами становятся формирование нравственно-гуманистических ценностей будущих специалистов сферы туризма, развитие культуры профессиональной деятельности и становление студента как творческой личности, способной принимать ответственные решения в ситуациях морального выбора, владеть культурными способами построения отношений, что во многом определяет качества конкурентоспособной личности.

Следовательно, развитие профильного образования будущих специалистов сферы туризма будет способствовать динамичному росту индустрии туризма как на региональном, так и на национальном и международном уровнях.

В современных рыночных условиях приоритетными являются потребности в профессиональном и личном развитии и самореализации сотрудников, а также потребности отдельных предприятий, организаций и общества в целом в высококвалифицированной рабочей силе, в накоплении и использовании научно-технического и культурного потенциала. Этому будет способствовать применение тренинговых технологий в процессе подготовки специалистов сферы туризма, позволяющих значительно повысить профессиональный уровень сотрудников туристического бизнеса.

ЛИТЕРАТУРА

1. Вачков И.В. Психология тренинговой работы. М.: Эксмо, 2007. 416 с.
2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. М.: Издательский центр «Академия», 2013. 224 с.
3. Казанцева Г.А., Перова Т.В. Организационно-методологические особенности социально-психологического тренинга в процессе подготовки специалистов сферы туризма [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. 2016. №3. URL: <http://www.science-education.ru/article/view?id=24716> (дата обращения: 10.06.2016).
4. Мельник Е.А. Организация туристской деятельности. М.: Союз, 2008. 214с.
5. Морозова Н.С. Тенденции развития туристского рынка в условиях кризиса [Электронный ресурс] // Сервис в России и за рубежом. 2010. №(1)16. URL: http://www.mgus.ru/electronic_journal/number16/contents (дата обращения: 10.06.2016).
6. Мутавчи Е.П. Формирование профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму // Ярославский педагогический вестник. 2010. №3. С. 170-173.
7. Нижегородский туристско-информационный центр [Электронный ресурс]. URL: <http://www.nnwelcome.ru/>(дата обращения: 10.06.2016).
8. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.russiatourism.ru> (дата обращения: 10.06.2016).
9. Перова Т.В., Закирова О.В. Проблемы и перспективы развития нижегородского туристического рынка [Электронный ресурс] // Вестник Мининского университета. 2014. №4. URL: http://www.mininuniver.ru/scientific/scientific_activities/vestnik/archive/4 (дата обращения: 10.06.2016).
10. Перова Т.В. Профессиональное развитие персонала как фактор развития туристской организации // Материалы II Всероссийской заочной научно-практической конференции «Инновационные технологии управления». Н. Новгород: Мининский университет, 2015. С. 39-41.
11. Перова Т.В. Профессиональный тренинг в процессе подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства // Индустрия туризма и сервиса: состояние, проблемы, эффективность, инновации: материалы II Международной научно-практической конференции (Нижний Новгород, 23 апреля 2015 г.). Н. Новгород: НГПУ им. К. Минина, 2015. С. 172-174.

12. Полухина А.Н. Практические аспекты подготовки специалистов сервиса и туризма: проблемы и перспективы [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rudocs.exdat.com/docs/index-386735.html?page=15> (дата обращения: 10.06.2016).
13. Рыбакова А.С., Бичева И.Б. Личностно-профессиональные качества менеджера в сфере туризма // Индустрия туризма и сервиса: состояние, проблемы, эффективность, инновации: материалы международной научно-практической конференции (Нижний Новгород, 24 апреля 2014 г.). Н. Новгород: НГПУ им. К. Минина, 2014. С. 102-104.
14. Саакова В.А. Профессиональный тренинг как эффективная форма организации внутрифирменного туристского обучения // Туризм – путь достижения целей тысячелетия. СПб.: Невский Фонд, 2008. С.141-143.
15. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 03.05.2012) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=LAW&n=129632&req=doc> (дата обращения: 10.06.2016).

REFERENCES

1. Vachkov I.V. *Psihologija treningovoj raboty* [Psychology of training work]. Moscow, Eksmo Publ., 2007. 416 p. (In Russian)
2. Zaytseva N.A. *Menedzhment v social'no-kul'turnom servise i turizme* [Management in socio-cultural service and tourism]. Moscow, Akademiya Publ., 2013. 224 p. (In Russian)
3. Kazantseva G.A., Perova T.V. *Organizacionno-metodologicheskie osobennosti social'no-psihologicheskogo treninga v processe podgotovki specialistov sfery turizma* [Organizational-methodological features of the socio-psychological training in the preparation of tourism professionals]. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*, 2016, no. 3. Available at: <http://www.science-education.ru/article/view?id=24716> (accessed 10.06.2016) (in Russian).
4. Mel'nik E.A. *Organizacija turistskoj dejatel'nosti* [Organization of tourist activity]. Moscow, Soyuz Publ., 2008. 214 p. (In Russian)
5. Morozova N.S. *Tendencii razvitiya turistского рынка v uslovijah krizisa* [Trends in the development of the tourist market in crisis]. *Servis v Rossii i za rubezhom*, 2010, no. (1)16. [The global pharmaceutical industry]. Available at: http://www.mgus.ru/electronic_journal/number16/contents (accessed 10.06.2016).
6. Mutavchi E.P. *Formirovanie professional'noj pozicii specialista po servisu i turizmu* [Formation of a professional position of the expert in service and tourism]. *Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik*, 2010, no. 3, pp. 170-173. (In Russian)
7. *Nizhegorodskij turistско-informacionnyj centr* [The global pharmaceutical industry]. Available at: <http://www.nnwelcome.ru/> (in Russian).
8. *Oficial'nyj sajt Federal'nogo agentstva po turizmu RF* [The global pharmaceutical industry]. Available at: <http://www.russiatourism.ru> (in Russian).
9. Perova T.V., Zakirova O.V. *Problemy i perspektivy razvitiya nizhegorodского turistического рынка* [Problems and prospects of development of the tourism market of Nizhniy Novgorod]. *Vestnik Mininskogo universiteta*, 2014, no. 4. Available at: http://www.mininuniver.ru/scientific/scientific_activities/vestnik/archive/4 (accessed 10.06.2016) (in Russian).
10. Perova T.V. *Professional'noe razvitie personala kak faktor razvitiya turistской organizacii* [Professional staff development as a factor of development of the tourist organization]. *Materialy II*

Vserossijskoj zaochnoj nauchno-prakticheskoj konferencii «Innovacionnye tehnologii upravlenija» [Materials of II All-Russia correspondence scientific-practical conference "Innovative technologies of management"]. N. Novgorod, Mininskiy universitet Publ., 2015. Pp. 39-41. (In Russian)

11. Perova T.V. *Professional'nyj trening v processe podgotovki specialistov sfery turizma i gostepriimstva* [Professional training in the preparation of specialists in the sphere of tourism and hospitality]. *Industrija turizma i servisa: sostojanie, problemy, jeffektivnost', innovacii: materialy II Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii (Nizhnij Novgorod, 23 aprelja 2015 g.)* [Tourism Industry and Services: the state, problems, efficiency, innovation: Materials of the II International Scientific and Practical Conference (Nizhny Novgorod April 23, 2015)]. N. Novgorod, NGPU im. K. Minina Publ., 2015. Pp. 172-174. (In Russian).

12. Poluhina A.N. *Prakticheskie aspekty podgotovki specialistov servisa i turizma: problemy i perspektivy* [Practical aspects of training services and tourism experts: problems and prospects]. Available at: <http://www.rudocs.exdat.com/docs/index-386735.html?page=15> (accessed 10.06.2016) (in Russian).

13. Rybakova A.S., Bicheva I.B. *Lichnostno-professional'nye kachestva menedzhera v sfere turizma* [Personal and professional quality of the tourism manager]. *Industrija turizma i servisa: sostojanie, problemy, jeffektivnost', innovacii: materialy mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii (Nizhnij Novgorod, 24 aprelja 2014 g.)*. N. Novgorod: NGPU im. K. Minina, 2014. Pp. 102-104. (In Russian)

14. Saakova V.A. *Professional'nyj trening kak jeffektivnaja forma organizacii vnutfirmennogo turistskogo obuchenija* [Professional training as an effective form of organizing in-house training of tourist]. *Turizm – put' dostizhenija celej tysjacheletija*. St. Petersburg, Nevskiy Fond Publ., 2008. Pp.141-143. (In Russian)

15. Federal'nyj zakon ot 24.11.1996 №132-FZ «Ob osnovah turistskoj dejatel'nosti v Rossijskoj Federacii» (red. ot 03.05.2012) [The Federal Law of 24.11.1996 №132-FZ "About bases of tourist activity in the Russian Federation" (ed. By 03.05.2012)]. Available at: <http://www.base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=LAW&n=129632&req= doc> (in Russian).

© Перова Т.В., Закирова О.В., 2016

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Перова Татьяна Валентиновна - кандидат педагогических наук, доцент кафедры инновационных технологий менеджмента, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина (Мининский университет), Нижний Новгород, Российская Федерация; e-mail: Perova_tatyana83@mail.ru

Закирова Ольга Владимировна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и финансов, Поволжский государственный технологический университет, Йошкар-Ола, Российская Федерация, e-mail: Myholding@mail.ru

INFORMATION ABOUT AUTHORS

Perova Tatiana Valentinovna - PhD, Associate professor of innovation management, Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University, Nizhny Novgorod, Russian Federation, e-mail: Perova_tatyana83@mail.ru

Zakirova Olga Vladimirovna - PhD, Associate Professor of Economics and Finance, Volga State Technological University, Yoshkar-Ola, Russian Federation, e-mail: Myholding@mail.ru