

О.В. КАТКОВА, канд.пед. наук, доцент НГПУ им. К.Минина, e-mail: katkova.ov@yandex.ru
Т.Е. ЛЕБЕДЕВА, канд.пед. наук, доцент НГПУ им. К.Минина, e-mail: tatyana.lebedeva@bk.ru
Т.А. ФОКИНА, канд.пед. наук, доцент НГПУ им. К.Минина, e-mail: TFokina70@yandex.ru

ИННОВАЦИОННЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА СФЕРЫ СЕРВИСА

O.V.Katkova, T.E. Lebedeva, T.A. Fokina

INNOVATIVE METHODS OF TRAINING SPECIALIST OF SERVICE

Статья посвящена использованию активных технологий обучения в учебном процессе высшей школы. Обсуждаются опыт и результаты использования тренинговых технологий в подготовке специалиста сферы сервиса.

Ключевые слова: тренинг, тренинговые технологии, практические занятия.

The article is devoted to the use of active learning technologies in the educational process of higher education. Discusses the experience and results of the training technologies in preparation of the specialist in the field of service.

Key words: training, training technologies, practice workshop

Роль образования на современном этапе развития России определяется задачами ее перехода к демократическому и правовому государству, к рыночной экономике. Основные принципы образовательной политики России определены в Национальной доктрине образования в Российской Федерации до 2025 года и получили своё закрепление в Законе Российской Федерации «Об образовании».

Изменения в характере обучения в последнее время происходят в системе глобальных образовательных тенденции. К ним относятся: массовый характер образования и его непрерывность, значимость для общества, ориентация на активное освоение человеком способов познавательной деятельности, адаптация процесса образования к потребностям личности, ориентация обучения на личность учащегося, обеспечение возможностей его самораскрытия. Задачами высшего профессионального образования является подготовка не только грамотного специалиста, но и человека с активной жизненной позицией.

Учебный процесс высшей школы охватывает следующие типы обучения: «поддерживающее обучение» и «инновационное обучение». «Поддерживающее обучение» – процесс и результат такой образовательной деятельности, которая направлена на поддержание, воспроизводство существующей культуры, социального опыта. Такой тип обучения относится к традиционному. «Инновационное обучение» – процесс и результат такой образовательной деятельности, которая стимулирует вносить инновационные изменения в существующую культуру, социальную среду. Такой тип обучения, помимо поддержания существующих традиций, связан с творческим поиском на основе имеющегося опыта и тем самым с его обогащением.

Изучая опыт использования в педагогической деятельности инновационных методов, можно выделить их преимущества: они помогают научить студентов активным способам получения новых знаний; дают возможность овладеть более высоким уровнем личной социальной активности; создают такие условия в обучении, при которых студенты не могут не научиться; стимулируют творческие способности студентов; помогают приблизить учебу к практике повседневной жизни, формируют не только знания, умения и навыки по предмету, но и активную жизненную позицию. В связи с чем особый интерес вызывают активные методы обучения, т.к. они способствуют: эффективному усвоению знаний; формируют навыки практических исследований, позволяющие принимать

профессиональные решения; позволяют решать задачи перехода от простого накопления знаний к созданию механизмов самостоятельного поиска и навыков исследовательской деятельности; формируют ценностные ориентации личности; повышают познавательную активность; развивают творческие способности; создают дидактические и психологические условия, способствующие проявлению активности студентов.

Исследования процесса усвоения человеком информации с точки зрения традиционных методов обучения свидетельствуют, что основная масса учебного материала (60%) забывается в течение одного часа, около 90% того, что осталось, – в течение 30 дней, и только 10-20% информации, полученной с использованием тренингов и других активных технологий обучения, переносится в профессиональную деятельность и применяется в работе.

Не прибегая к детальному анализу традиционных методов организации учебного процесса, заметим, что решать поставленные выше проблемы, на наш взгляд, целесообразно путем внедрения в учебный процесс активных методов обучения на базе тренинговых технологий.

Однозначного определения понятия «тренинг» не существует. Тренинг (training, перевод с английского) означает «обучение, воспитание, тренировка». Этим термином в англоязычной литературе обозначается почти любое обучение, направленное на развитие определенных навыков (от обучения компьютерным программам до стратегического планирования).

Можно выделить следующие особенности тренинга, которые обеспечивают его эффективность по сравнению с другими формами обучения:

1. Тренинг обеспечивает безопасное, комфортное пространство, в котором человек может отработать недостающие навыки.

2. Тренинговая группа выступает как мини-социум, поэтому у человека появляется возможность узнать о себе, своих поведенческих стереотипах и стиле взаимодействия от других членов группы, и на основании этих знаний он может подкорректировать собственные представления. Кроме того, он может увидеть, как в аналогичной ситуации ведет себя другой участник тренинга, и тем самым сформировать новый взгляд на ситуацию и, возможно, выработать новую тактику поведения.

3. Тренинговое пространство, как и любая тренировка, построено на отработке ошибок. Если в реальной жизни промах может стоить карьеры, то на тренинге участники «безболезненно» учатся на собственных ошибках и, следовательно, прокладывают себе путь к успеху.

4. Наличие профессионального тренера – важное условие и необходимость любого обучения. Здесь тренер выступает в качестве «эталона» и представляет собой наглядный образец ожидаемого результата.

5. Тренинг во многом моделирует реальную ситуацию, что позволяет сформировать более конкретные навыки и освоить новые способы взаимодействия в конкретной ситуации.

6. В тренинге происходит обмен опытом обучающихся, что расширяет их индивидуально поведенческий репертуар.

7. В рамках группы человек может экспериментировать с различными стилями общения, усваивать и отрабатывать совершенно новые для него навыки взаимодействия. Группа в значительной мере облегчает самоанализ и самораскрытие каждого члена.

Рассматриваемая педагогическая технология включает в себя теоретический материал, показательные эксперименты, анализ конкретных ситуаций, групповые и индивидуальные упражнения, ролевые и деловые игры, а также упражнения на разогрев; обязательной и самой ответственной составляющей любого тренинга считается «обратная связь», которая является неотъемлемой частью каждого тренингового блока.

В статье мы хотим поделиться более чем пятилетним опытом проведения занятий с использованием тренинговых технологий, накопленным кафедрой экономики и

предпринимательства Нижегородского государственного педагогического университета им. К. Минина. Анализ педагогической деятельности преподавателей кафедры позволил выстроить модель включения тренинговых блоков в различные дисциплины кафедры (рисунок 1).



Рисунок 1 – Модель включения тренинговых блоков в процесс изучения дисциплины

Тренинговый блок по времени рассчитан обычно на 1,5 часа. Продолжительность тренингового дня, как правило, составляет 6-8 часов (4-5 тренинговых блоков). Что касается учебных занятий, то «погрузиться» на 6-8 часов в одну дисциплину не представляется возможным. Поэтому на занятиях, как правило, мы проводим не классические тренинги, а используем отдельные тренинговые технологии. Следует отметить, что исследователи выделяют достаточно большое количество тренингов. Мы в своей работе практикуем навыковые тренинги и используем технологии, характерные для них. В основе навыковых тренингов лежит технологическая цепочка: мини-теория – упражнение – обратная связь. Эти три составляющие тренингового блока всегда тесно связаны друг с другом. Теория должна быть очень дозированной, в упражнении отрабатывается лишь то, что дается в теории – не больше, не меньше. В обратной связи участниками вербализируется опыт, полученный в упражнениях, который обязательно связывается с теорией, поэтому преподаватель должен заранее продумать вопросы, которые он задаст студентам на обратную связь. Следует отметить, что такие составляющие тренингового блока как мини-лекция и упражнение в зависимости от задачи, поставленной перед занятием, могут меняться местами, но они всегда остаются логически связанными.

Опыт проведения тренинговых занятий со студентами специальности «Социально-культурный сервис и туризм» (СКСиТ) позволяет выделить четыре основных ракурса применения тренинговых технологий при подготовке специалистов в сфере сервиса.

1. Тренинг – это, прежде всего, способ развития коммуникативных навыков. Поэтому он наиболее востребован там, где такие навыки являются важной частью подготовки специалиста, в частности при изучении будущими специалистами в СКСиТ психолого-педагогических дисциплин.

2. Тренинг позволяет эффективно развивать навыки саморегуляции и преодоления стрессов. Работа с «трудными» клиентами сопровождается высоким уровнем нервно-психической напряженности, а для специалиста, действующего в сфере сервиса, важен безупречный самоконтроль. С одной стороны, неуместные проявления эмоций могут свести на нет эффективность работы, разрушив контакт с подопечными, с другой – повышенный уровень стрессов создает риск профессионального выгорания для самого специалиста.

3. Тренинг в том или ином виде используется во многих современных педагогических технологиях, поскольку в ряде случаев позволяет повысить эффективность решения обучающих задач. Главное его преимущество – это возможность для будущего специалиста напрямую соприкоснуться с элементами профессиональной деятельности и осмыслить полученный при этом опыт еще до того, как он непосредственно приступит к ней. Кроме того, элементы тренинга позволяют «оживить», сделать более увлекательным для студентов изучение практически любого материала благодаря расширению коммуникации между ними, внесению в педагогический процесс игровых моментов.

4. Участие будущих специалистов в методических тренингах – наиболее эффективный путь их подготовки к использованию тренингов в собственной профессиональной деятельности. При работе со студентами старших курсов и молодыми специалистами, проходящими повышение квалификации, вполне возможно решать собственно тренинговые задачи (например, развитие важных для специалиста сферы сервиса коммуникативных навыков) параллельно с обучением основам методики проведения тренинга. В такой тренинг добавляется несколько информационных блоков-презентаций (сущность и классификация тренингов, проведение групповых дискуссий и ролевых игр, логика конструирования тренингов и т. п.). Схема проведения тренинговых упражнений остается обычной, но к их обсуждению обязательно добавляется методический разбор: механизмы действия данного упражнения, его место в общей структуре тренинга, нюансы проведения и обсуждения. Во второй половине курса обучающимся предоставляется возможность самостоятельно провести фрагменты тренинга, получив обратную связь от группы и от преподавателя. Конечно, высокопрофессиональным ведущим и автором новых тренингов такой курс не сделает, но к самостоятельной реализации несложных и подробно описанных программ вполне подготовит.

Использование тренинговых технологий в учебном процессе является достаточно эффективным как на начальной, так и на заключительной стадии обучения, когда интенсивно формируется профессиональная компетентность будущего специалиста.

Первое знакомство студентов с тренинговыми технологиями происходит на втором курсе в рамках дисциплины «Психология делового общения». На 3-4 курсах тренинговые технологии включаются в дисциплины «Психологический практикум», «Менеджмент и маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме» и др.; Преемственность использования тренинговых технологий сохраняется и на 5 курсе при изучении дисциплин «Управленческое консультирование» и «Реклама в социально-культурном сервисе и туризме».

Так, в курсе «Реклама в социально-культурном сервисе и туризме» каждому студенту выдается индивидуальная экономическая задача, которая максимально приближена к реальной (разработка рекламного продукта) ситуации. Работа проводится в несколько этапов, на каждом из которых используются знания, полученные в предшествующих семестрах в циклах общеэкономической подготовки, профессиональной подготовки. Приведем пример практического занятия по теме «Разработка слогана». Занятие рассчитано на 1 час 30 минут (1 пара). Ход данного занятия можно представить в следующей таблице:

Ход занятия

по теме: «Разработка рекламного слогана» (дисциплина: «Реклама в социально-культурном сервисе и туризме») для студентов, обучающихся по специальности СКСиТ

1. Мини-лекция «Разработка рекламного слогана» (20 минут).

Слоганы – это рекламные фразы, которые ассоциируются с рекламируемыми товарами. В отличие от названий продуктов, слоганы несут в себе энергетику и призваны создавать первое впечатление.

Как придумать слоганы. Существует множество методов разработки рекламных слоганов. Рассмотрим один из наиболее распространенных методов.

Метод стилистических приемов. Представим алгоритм:

1. Выбор объекта рекламы;
 2. Характеристика объекта с помощью прилагательных;
 3. Для каждого из прилагательных подбор аналога (существительное);
 4. Составить цепочку: объект-прилагательное-аналог-существительное;
 5. Добавить действие к объекту;
 6. Соединить 4 и 5;
- составить окончательный вариант с использованием стилистических приемов.

2. Упражнение: «Варианты разработки слогана» (60 минут)

Студенты распределяются по микрогруппам. Каждой группе предлагается выбрать объект для разработки слогана (путем жребия), далее студенты отрабатывают предложенный алгоритм. В начале каждый студент самостоятельно разрабатывает варианты рекламных слоганов, затем в микро группах происходит обмен вариантами слоганов и выбор «супер слогана». Далее студенты представляют полученные результаты в виде презентаций.

3. Обратная связь (10 минут)

Вопросы:

Какой из слоганов может быть эффективен для «жизни» продукта?

Какая из презентаций слогана запомнилась?

Содержание задания свидетельствует, что тренинг ориентирован на достаточный уровень знаний студентов по дисциплинам, которые используются в данной работе. Следует отметить, что только подготовленная группа, т.е. та, которая уже знакома с тренинговыми технологиями, может столь оперативно работать и уложиться в одну учебную пару при изучении темы.

Практика показывает, что тренинговые технологии являются довольно эффективными при обучении специалистов сферы сервиса, поскольку позволяют не просто формировать профессионально важные компетенции, но и развивать умения оценивать степень владения данными компетенциями, рефлексировать свою деятельность.

ЛИТЕРАТУРА

1. Жадько, Н.В. Проблемы современного тренинга / Н.В. Жадько // Управление персоналом. – 2008. – № 1. – С.5-12.

© Каткова О.В., Лебедева Т.Е., Фокина Т.А., 2013