

ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА

Казанцева Г.А., Перова Т.В.

ФГБОУ «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина», Нижний Новгород, e-mail: perova_tatyana83@mail.ru

Актуальность данной статьи обусловлена необходимостью повышения конкурентоспособности специалистов в области туризма развития конкурентных преимуществ специалистов, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в области туризма. В статье представлен опыт использования тренинг-технологий в развитии конкурентоспособности специалистов сферы туризма с учетом системного и практикоориентированного подходов и принципов 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 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 сотрудников, развитие культуры профессиональной деятельности и становление специалиста как творческой личности, способной принимать ответственные решения в ситуациях морального выбора, владеть культурными способами построения отношений, что во многом определяет качества конкурентоспособной личности.

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

ORGANIZATIONAL AND METHODOLOGICAL PECULIARITIES OF SOCIO-PSYCHOLOGICAL TRAINING IN PREPARATION OF SPECIALISTS OF TOURISM

Kazantseva G.A., Perova T.V.

Minin university, Nizhny Novgorod, e-mail: perova_tatyana83@mail.ru

The relevance of this article is caused by necessity of increase of competitiveness of specialists in the field of tourism development of competitive advantages the human resources necessary for effective professional activity in the field of tourism. The article presents the experience of using training technologies in development of competitiveness of specialists in the sphere of tourism, taking into account the systemic and practice-oriented approaches and principles of socio-psychological training, which includes all types of training that affect the quality, skills and abilities, which 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, carried out in the form of role play or group discussions; the training stage and the final stage. The specifics of each of them. The study concluded that training technologies reduces the period of adaptation of young specialists at the enterprise of sphere of tourism; improving the professional competence of tourism professionals, contributing to the development of skills to organize publicity and the presentation of the main activities, actively participating in conducting of "round tables", exhibitions, scientific conferences. Important results are the formation of moral-humanistic values of employees, the development of a culture of professional practice and specialist formation as a creative personality, able to make responsible decisions in situations of moral choice, to possess the cultural ways of relationship building that largely determines the quality of a competitive person.

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

В настоящее время с целью развития конкурентных преимуществ специалистов в сфере туризма целесообразно использовать возможности тренинг-технологий, организуемых на основе системного и практикоориентированного подходов и позволяющих приобрести реальный опыт «погружения» в деятельность туристического предприятия в целом и в работу конкретных исполнителей в частности [8].

Таким образом, для повышения конкурентоспособности специалистов сферы туризма руководителям туристских предприятий целесообразно применение принципов социально-психологического тренинга.

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. Который гласит, что человек усваивает 10 % того, что слышит, 50 % – что видит, 70 % того, что может пересказать и 90 % – что делает сам.

Таким образом, под социально-психологическим тренингом (СПТ) 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 установленного взаимопонимания между людьми;
- интерактивная, представляющая 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 среди сотрудников туристического предприятия является подготовка их к организации эффективного взаимодействия с клиентами туристской организации.

Для реализации данной цели необходимо решить следующие задачи:

Развить умения и навыки эффективного общения у сотрудников туристического предприятия, которые включают в себя:

- умение устанавливать контакт с клиентами турфирмы, 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;

Развить умения «ненасильственной коммуникации» или общения без принуждения, подразумевающее:

- 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».

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.

Развить творческий потенциал сотрудника туристического предприятия, который предполагает:

- осознание механизмов, которые блокируют креативность менеджера по туризму;
- умение находить выход из нестандартных ситуаций;
- умение развивать креативность у себя и собственных сотрудников.

Сформировать навыки проектирования профессиональной деятельности [10].

Выделяют следующие группы методических средств (техники), 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 участников тренинга своих индивидуальных целей в тренинге. Для этого должны быть созданы условия для самостоятельного обнаружения личностных ресурсов каждым участником тренинговой группы, 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 общения;
- 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 деятельности 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 сотрудников, развитие культуры профессиональной деятельности и становление специалиста как творческой личности, способной принимать ответственные решения в ситуациях морального выбора, владеть культурными способами построения отношений, что во многом определяет качества конкурентоспособной личности.

Список литературы

1. Вачков И.В. Психология тренинговой работы [Текст]. – М.: Эксмо, 2007. – 416 с.

2. Мельник Е.А. Организация туристской деятельности [Текст]. – М.: Союз, 2008. – 214с.
3. Морозова Н.С. Тенденции развития туристского рынка в условиях кризиса [Электронный ресурс] / Н.С. Морозова // Сервис в России и за рубежом. – 2010. – № (1)16. – Режим доступа: http://www.mgus.ru/electronic_journal/number16/contents (дата обращения 10.05.2016).
4. Муравчи Е.П. Формирование профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму [Текст]// Ярославский педагогический вестник. – 2010. – № 3. – С. 170-173.
5. Перова Т.В., Закирова О.В. Проблемы и перспективы развития нижегородского туристического рынка // Вестник Мининского университета. – 2014. – № 4 [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.mininuniver.ru/scientific/scientific_activities/vestnik/archive/4 (дата обращения: 10.05.2016).
6. Перова Т.В. Профессиональное развитие персонала как фактор развития туристской организации [Текст] // Материалы II Всероссийской заочной научно-практической конференции «Инновационные технологии управления». – Н. Новгород: Мининский университет, 2015. – С. 39-41.
7. Перова Т.В. Профессиональный тренинг в процессе подготовки специалистов сферы туризма и гостеприимства [Текст] // Материалы II Международной научно-практической конференции «Индустрия туризма и сервиса: состояние, проблемы, эффективность, инновации» (23.04.2015). – Н. Новгород: НГПУ им. К. Минина, 2015. – С. 172-174
8. Перова Т.В. Способы повышения конкурентоспособности специалистов сферы гостеприимства // Интернет-журнал «Науковедение», 2015 Том 7, № 5 [Электронный ресурс] – М.: Науковедение, 2015 – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/PDF/196EVN515.pdf>(дата обращения 10.05.2016).
9. Полухина А.Н. Практические аспекты подготовки специалистов сервиса и туризма: проблемы и перспективы [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-386735.html?page=15>(дата обращения 10.05.2016).
10. Рыбакова А.С., Бичева, И.Б. Личностно-профессиональные качества менеджера в сфере туризма [Текст] // Материалы международной научно-практической конференции «Индустрия туризма и сервиса: состояние, проблемы, эффективность, инновации». – Н.Новгород: НГПУ им. К. Минина, 2014. – С. 102-104.
11. Саакова В.А. Профессиональный тренинг как эффективная форма организации внутрифирменного туристского обучения [Текст] / В.А. Саакова. Туризм – путь достижения Целей Тысячелетия. – СПб.: Невский Фонд, 2008. – С.141-143.