

Интернет-журнал «Наукоедение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 8, №3 (2016) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol8-3>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/78EVN316.pdf>

Статья опубликована 20.06.2016.

Ссылка для цитирования этой статьи:

Перова Т.В., Маштаков Д.О. Социально-психологический тренинг в процессе подготовки конкурентоспособного специалиста сферы туризма // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 8, №3 (2016) <http://naukovedenie.ru/PDF/78EVN316.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 378

Перова Татьяна Валентиновна

ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина», Россия, Нижний Новгород¹
Кандидат педагогических наук, доцент
E-mail: Perova_tatyana83@mail.ru
РИНЦ: http://elibrary.ru/author_profile.asp?id=718628

Маштаков Дмитрий Олегович

ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина», Россия, Нижний Новгород
Студент
E-mail: dimamamba@inbox.ru

Социально-психологический тренинг в процессе подготовки конкурентоспособного специалиста сферы туризма

Аннотация. Актуальность данной статьи обусловлена необходимостью развития конкурентных преимуществ специалистов, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в области туризма. В статье отражены технологические и профессионально-личностные требования предприятий сферы туризма г. Н. Новгорода к профессиональной деятельности специалистов, определены ее принципы. 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, а именно задания на групповое сплочение, направленные на формирование эмоционального настроения на работу в группе среди участников тренинга; групповые дискуссии в рамках тематики занятия; психогимнастические упражнения содержательного плана, направленных на установление эффективного контакта, с учетом возрастных и личностных особенностей участников тренинга; упражнения 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; психогимнастические упражнения, способствующие повышению работоспособности при работе в группе; психогимнастические упражнения, основной целью которых является формирование обратной разномодальной личностной связи; разыгрывание и анализ ситуаций, направленных на проявление полученных навыков в

¹ 603950, г. Н. Новгород, ул. Ульянова, д. 1

контексте поведения. Рассмотрены принципы социально-психологического тренинга, к которым относятся: принцип творческой активности; принцип исследовательской позиции; принцип партнерского общения; принцип акцентирования языка чувств; организация процесса общения по принципу «здесь и сейчас»; принцип доверительного общения; принцип конфиденциальности; принцип персонификации высказываний.

Ключевые слова: тренинговые технологии; социально-психологический тренинг; специалист сферы туризма; конкурентоспособность; подготовка конкурентоспособного специалиста

В настоящее время проведенные исследования показывают, что современные менеджеры сферы туризма не проявляют готовность к эффективной работе в условиях применения международных стандартов, способность к непрерывному профессиональному росту, профессиональной и социальной мобильности в условиях постоянно меняющейся внешней среды.

Разрешение данного противоречия обуславливает научно-теоретический поиск специфических особенностей профессиональной деятельности специалистов сферы туризма, инновационных направлений туризма (Н.К. Бакланова, В.А. Кальней, В.Г. Кузнецов, В.С. Новиков, др.); исследования развития профессионально-личностных качеств специалистов в реализации государственной программы развития туристического бизнеса (В.А. Горский, А.А. Федупин); обоснование инновационных образовательных технологий подготовки компетентных специалистов туристической отрасли (Н.А. Гулиев, Т.Н. Третьякова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова и др.).

Исследования ученых свидетельствуют, что важной составляющей профессионализма специалистов, в том числе туристской сферы деятельности, выступает профессиональная позиция и профессиональное самосознание специалиста [3].

По мнению Мутавчи Е.П., профессиональное самосознание специалиста характеризуется:

- социальной открытостью и предполагает обширность, многочисленность и разнообразие личностных и деловых контактов, осуществляемых с клиентами, партнерами и конкурентами по бизнесу;
- деловой репутацией, имеющей особую роль в профессиональной сфере сервисных услуг, поскольку многие вопросы, в том числе и финансовые, решаются на «честном слове»;
- временной неопределенностью периода рабочего времени, так как он не ограничен четкими рамками – это «образ жизни», «круглосуточное понятие» [4].

Опрос, проведенный среди ведущих предприятий сферы туризма г. Н. Новгорода, позволил выделить технологические и профессионально-личностные требования к процессу профессиональной деятельности специалистов в условиях свободного туристского рынка.

Технологические требования отражают поведенческие аспекты профессии, предполагают знания и владение необходимыми приемами и процедурами действия в типичных и нестандартных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

Профессионально-личностные требования предполагают высокий уровень развития качественных характеристик, обеспечивающих социально-целевую направленность предоставления туристской услуги с учетом специфики целевой аудитории [8].

Среди важных качеств, обеспечивающих успешную деятельность профессионала в области туризма, работодателями были определены: клиентоориентированность; коммуникабельность; ответственность; профессиональная культура и мобильность; умение удерживать в памяти большой объем информации и правильно ее использовать в случае необходимости; умение работать со специализированными компьютерными программами и др. [9].

К характеристикам личности, мешающим эффективному выполнению профессиональных задач, отнесены: инертность; нежелание продуктивно работать; нежелание и неспособность к обучению; безответственность; отсутствие коммуникативных способностей, навыков работы с компьютером и специальным программным обеспечением; недостаточность языковой практики; незнание географии [10].

Рассмотренные обстоятельства и ориентация на устойчивое развитие туристического бизнеса определяют принципы организации процесса профессиональной деятельности специалистов в области туристической деятельности:

- клиентосообразности (учет индивидуальных особенностей клиента, основанный на знании психотипов потребителей, создание мотивации на предлагаемый туристский продукт, владение коммуникативными навыками взаимодействия, др.);
- культуросообразности (соблюдение этических норм при обслуживании, ведении телефонных переговоров, терпимость по отношению к культуре и религии клиентов, знание особенностей культуры и традиций иностранных государств, владение культурой взаимодействия и обслуживания клиентов, др.);
- безопасности и нормированности (строгое выполнение законодательных требований в области безопасности (личной, социальной, политической, экономической, информационной, др.), получение и распространение знаний о правах и обязанностях граждан во время пребывания в РФ и других государствах, др.);
- инновационности (создание, развитие и применение новых туристских услуг, в том числе региональных, владение технологиями поиска актуальной информации с помощью специализированных компьютерных программ, моделирования и прогнозирования, др.);
- устойчивости и перспективы развития (моделирование ситуации будущего развития, осуществление маркетинговых исследований, сегментации рынка туристских услуг, прогнозирование ожидаемых рисков и возможностей развития в условиях определенности и неопределенности);
- непрерывного самопознания и профессионального совершенствования (владение иностранными языками, изучение передового опыта в сфере туризма, приемов и способов выполнения профессиональных задач, в том числе с помощью презентаций, др.);
- лояльности к организации (соблюдение корпоративной культуры, умение работать в команде, др.) [5].

В целях развития конкурентных преимуществ специалистов, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в области 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 [7].

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 [6].

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:

1. 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.

2. 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».

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 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.

5. сформировать навыки проектирования профессиональной деятельности [11].

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].

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.

ЛИТЕРАТУРА

1. Вачков, И.В. Психология тренинговой работы [Текст]. – М.: Эксмо, 2007. – 416 с.
2. Мельник, Е.А. Организация туристской деятельности [Текст]. – М.: Союз, 2008. – 214 с.
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. Мутагчи, Е.П. Формирование профессиональной позиции специалиста по сервису и туризму [Текст] // Ярославский педагогический вестник, 2010. – №3. – С. 170-173.
5. 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.
6. 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.
7. 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).
8. Перова, Т.В., Закирова, О.В. Проблемы и перспективы развития нижегородского туристического рынка [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.mininuniver.ru/mediafiles/u/files/Nauch_deyat/Vestnik/2014-12-4/Perova_T.V._Zakirova_N.K.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.

Perova Tatyana Valentinovna

Minin university, Russia, Nizhny Novgorod
E-mail: Perova_tatyana83@mail.ru

Mashtakov Dmitry Olegovich

Minin university, Russia, Nizhny Novgorod
E-mail: dimamamba@inbox.ru

Socio-psychological training in the preparation of the competitive expert of tourism

Abstract. The relevance of this article due to the need to develop competitive advantages of expertise required for effective professional work in the field of tourism. The article reflects the technological and professional and personal requirements of enterprises in the sphere of tourism city of Nizhny Novgorod to the professional activities of specialists, defined its principles. Experience in the use of training technologies in the development of the competitiveness of specialists in the sphere of tourism, taking into account the system and practice-approaches and principles of socio-psychological training, which includes all training varieties, affecting the quality, skills and abilities that are manifested in the process of communication with customers travel companies. The main structural elements of the socio-psychological training, namely the job of group cohesion, aimed at creating an emotional attitude to work in a group among the participants of the training; group discussions under the theme of occupation; psihogimnasticheskie exercise meaningful plan aimed at establishing effective contact, taking into account the age and personality characteristics of the trainees; Exercise on the perception and understanding of the emotional state of a partner, the development of sensitive and empathic tendencies, exercises on the ability to correctly receive and transmit information, the ability to effectively listen and hear; psihogimnasticheskie exercises that improve the performance when operating in the group; psihogimnasticheskie exercise whose primary purpose is to form the back-modal personal communications; enactment and analysis of situations aimed at manifestation of acquired skills in the context of the behavior. The principles of socio-psychological training, which include: the principle of creative activity; principle research position; the principle of partnership dialogue; emphasizing the principle of sensory language; the organization of the communication process on a "here and now"; the principle of confidential dialogue; the principle of confidentiality; the principle of personalization statements.

Keywords: training technology; socio-psychological training; specialist tourism industry; competitiveness; preparing competitive specialist

REFERENCES

1. Vachkov, I.V. Psikhologiya treningovoy raboty [Tekst]. – M.: Eksmo, 2007. – 416 s.
2. Mel'nik, E.A. Organizatsiya turistskoy deyatel'nosti [Tekst]. – M.: Soyuz, 2008. – 214 s.
3. Morozova, N.S. Tendentsii razvitiya turistskogo rynka v usloviyakh krizisa [Elektronnyy resurs] / N.S. Morozova // Servis v Rossii i za rubezhom - 2010. - №(1) 16 – Rezhim dostupa: http://www.mgus.ru/electronic_journal/number16/contents (data obrashcheniya 10.05.2016).
4. Mutavchi, E.P. Formirovanie professional'noy pozitsii spetsialista po servisu i turizmu [Tekst] // Yaroslavskiy pedagogicheskiy vestnik, 2010. – №3. – S. 170-173.

5. Perova, T.V. Professional'noe razvitie personala kak faktor razvitiya turistskoy organizatsii [Tekst] // Materialy II Vserossiyskoy zaochnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Innovatsionnye tekhnologii upravleniya», N. Novgorod: Mininskiy universitet, 2015. – S. 39-41.
6. Perova, T.V. Professional'nyy trening v protsesse podgotovki spetsialistov sfery turizma i gostepriimstva [Tekst] // Materialy II Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Industriya turizma i servisa: sostoyanie, problemy, effektivnost', innovatsii» (23.04.2015). – N. Novgorod: NGPU im. K. Minina, 2015. – S. 172-174.
7. Perova, T.V. Sposoby povysheniya konkurentosposobnosti spetsialistov sfery gostepriimstva // Internet-zhurnal «Naukovedenie», 2015 Tom 7, №5 [Elektronnyy resurs] – M.: Naukovedenie, 2015 - Rezhim dostupa: <http://naukovedenie.ru/PDF/196EVN515.pdf> (data obrashcheniya 10.05.2016).
8. Perova, T.V., Zakirova, O.V. Problemy i perspektivy razvitiya nizhegorodskogo turisticheskogo rynka [Elektronnyy resurs] // Rezhim dostupa: http://www.mininuniver.ru/mediafiles/u/files/Nauch_deyat/Vestnik/2014-12-4/Perova_T.V._Zakirova_N.K.pdf (data obrashcheniya 10.05.2016).
9. Polukhina, A.N. Prakticheskie aspekty podgotovki spetsialistov servisa i turizma: problemy i perspektivy [Elektronnyy resurs] // Rezhim dostupa: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-386735.html?page=15> (data obrashcheniya 10.05.2016).
10. Rybakova, A.S., Bicheva, I.B. Lichnostno-professional'nye kachestva menedzhera v sfere turizma [Tekst] // Materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Industriya turizma i servisa: sostoyanie, problemy, effektivnost', innovatsii». – N. Novgorod: NGPU im. K. Minina, 2014. – S. 102-104.
11. Saakova, V.A. Professional'nyy trening kak effektivnaya forma organizatsii vnutrifirmennogo turistskogo obucheniya [Tekst] / V.A. Saakova. Turizm – put' dostizheniya Tseley Tysyacheletiya.– SPb.: Nevskiy Fond, – 2008. – S. 141-143.