Саакова Виктория Арташесовна. Профессиональный тренинг как форма организации внутрифирменного обучения специалистов по сервису и туризму : диссертация ... кандидата педагогических наук : 13.00.08 / Саакова Виктория Арташесовна; [Место защиты: Рос. гос. ун-т им. Иммануила Канта].- Калининград, 2008.- 182 с.: ил. РГБ ОД, 61 09-13/534

РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМЕНИ ИММАНУИЛА КАНТА

На правах рукописи

Ш4.2 0 0.9 0 2 729

СААКОВА Виктория Арташесовна

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТРЕНИНГ

КАК ФОРМА ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СЕРВИСУ И ТУРИЗМУ

13.00.08 - теория и методика профессионального образования

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени

кандидата педагогических наук

Научный руководитель: доктор педагогических наук, профессор Самсонова Н.В.

Калининград

2008

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Внутрифирменное обучение как педагогическая пробле-ма

Сущность внутрифирменного обучения как формы непре-рывного профессионального обучения

Современное состояние внутрифирменного обучения спе¬циалистов по сервису и туризму

Выводы по первой главе

Модель профессионального тренинга как основной фор-мы организации внутрифирменного обучения

Концептуальные идеи разработки модели профессионально-го тренинга

Реализация модели профессионального тренинга как формы организации внутрифирменного туристического обучения

Выводы по второй главе

Экспериментальная проверка модели профессионально¬го тренинга

Результаты диагностического этапа Результаты формирующего этапа Контрольный этап эксперимента

Выводы по третьей главе

Заключение

Список литературы

з

13

13

41

65

68

68

89

111

114

116

125

135

142

144

153

171

Приложения

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В диссертационном исследовании была поставлена и решена проблема разработки профессионального тренинга для развития трудового потенциала специалистов по сервису и туризму.

Для решения проблемы были сформулированы пять задач. Первая за­дача - уточнить сущность внутрифирменного обучения как формы непре­рывного профессионального образования; вторая задача состояла в выявле­нии сущности трудового потенциала специалистов по сервису и туризму как цели профессионального тренинга; третья задача заключалась в обосновании и разработке модели профессионального тренинга для специалистов по сер­вису и туризму, направленную на развитие их трудового потенциала; целью четвертой задачи - экспериментально проверить на эффективность разрабо­танную модель профессионального тренинга для специалистов по сервису и туризму, направленную на развитие их трудового потенциала.

В ходе решения первой задачи исследования были сделаны следующие выводы.

Анализ состояния проблемы исследования внутрифирменного обуче­ния в теории и практике педагогической мысли показал сформированность основания для определения сущности внутрифирменного обучения как фор­мы непрерывного образования. Так учеными определяются следующие поня­тия, находящиеся в поле теснейшего соприкосновения с понятием внутри­фирменное обучение, а именно: непрерывное профессиональное обучение (А.В. Даринский, С.И. Змеев, М.А. Ковардакова, В.И. Невзорова, В.Г. Онуш- кин, Н.В. Силкина и др.), направленное на обновление и дополнение ранее приобретенные знания и умения людьми любых возрастных категорий; обра­зование взрослых (А.А. Вербицкий, М.Д. Матюшкина, Е.И. Степанова, Ф.Х. Фаизов, С.А. Щенников и др.), обеспечивающее удовлетворение образова­тельных потребностей лиц, занятых самостоятельной профессиональной дея­тельностью; мобильное обучение (В.М. Бочаров, О.С. Виханский, Г.Г. Во­робьев, Д.А. Леонтьев, М.И. Магура и др.), целью которого является адапта­ция обучаемого к реалиям быстро изменяющегося мира, возможность запра­шивать, получать и управлять требуемыми знаниями.

Проведенный анализ вышеперечисленных видов обучения позволил выделить единые факторы их содержания: необходимость совершенствова­ния системы и переподготовки кадров с целью обеспечения ее большей мо­бильности; необходимость подготовки специалистов, способных обеспечить прогресс в развитии своей области; необходимость переквалификации и пе­реобучения лиц трудоспособного возраста в связи с происходящей структур­ной перестройкой экономики, выдвижение современной рыночной экономи­кой работников нового типа (разносторонние знания, специальная подготов­ка) и другими факторами; удовлетворение потребностей становления и со­вершенствования личности как работника, участника производственной сфе­ры; удовлетворение потребностей в становлении и развитии умений, навы­ков, знаний и личностных качеств; технологическими, экономическими, со­циальными процессами в сфере общественного производства; адаптация обучаемого к реалиям быстро изменяющегося мира и другие.

Рассмотрение в исследовании понятийного аспекта различных видов обучения позволило сделать вывод о сущностной идентичности видов непре­рывного профессионального образования: образования взрослых и мобиль­ного обучения. Однако внутрифирменное обучение имеет свое место в структуре форм обучения, являясь более широким понятием, так как содер­жит многие компоненты выше приведенных видов феномена непрерывного профессионального образования.

Принимая во внимание содержание проанализированного научного знания в сфере менеджмента, психологии и педагогики профессионализма дается понимание внутрифирменного обучения. Под внутрифирменным обу­чением понимается определенное движение занятости, вызванное потребно­стями внутрифирменного рынка труда и реализуемое путем предоставления образовательных услуг персоналу, процесс интеграции и постоянного совер­шенствования компетентности, развития индивидуальных знаний, навыков и умений работников, требующихся на данной должности или в данной про­фессии. Сущностью внутрифирменного обучения является решение задач, базирующихся на принципах непрерывного образования, определяющих но­вые подходы к проектированию системы образования в условиях фирмы.

К функциям внутрифирменного обучения относятся следующие: со­вершенствование конкретных навыков, умений, необходимых для выполне­ния нормативно заданных профессиональных действий, создание основы для развития профессиональных ценностей, профессиональных способов дейст­вия, обусловленных определенной профессиональной группой - профессио­нальным менталитетом. Представленное в таком контексте внутрифирменное обучение, способно реализовать все принципы непрерывного профессио­нального образования и обеспечить возможность для всех людей работоспо­собного возраста применять, обновлять, дополнять раннее приобретенные знания и умения, постоянно расширять свой кругозор, повышать культуру и развивать способности, получать дополнительную специализацию и совер­шенствоваться в ней.

Анализ отечественного и мирового опыта осуществления внутрифир­менного обучения, проведенный на материале выводов ученых в данной об­ласти (В.М. Зуева, Ю.П. Кристова, П.М. Новикова и др.) позволил опреде­лить следующие возможности внутрифирменного обучения:

* возможность удовлетворения запросов работающего персонала путем его участия в различных формах внутрифирменного обучения;
* возможность постоянной адаптации к требованиям производства, рынка труда, структурным изменениям в экономике страны;
* возможность осуществления сближения и разумного объединения ин­тересов работодателей и работников, направленного на повышение конку­рентоспособности как самих работников, так и производимых ими товаров и услуг;
* возможность представления в качестве механизма, позволяющего ру­ководителям гасить социальные противоречия внутри предприятия.

При решении второй задачи исследования современное состояние внутрифирменного обучения специалистов по сервису и туризму в диссерта­ции раскрывается на основе исследования развития туризма как профессио­нальной сферы деятельности (М.А. Жукова, И.В. Зорин, В.А. Квартальный, А.И. Сеселкин, В.С. Сенин, Д. Уокер, А.Д. Чудновский), что позволило сде­лать следующие выводы:

* Методологической основой построения системы туристского образо­вания в нашей стране в современных условиях является идея рассмотрения сферы туризма как расширенного образовательного пространства, на фоне которого осуществляются последовательная смена состояний развития лич­ности, становление ее интересов, морально-нравственных позиций, профес­сиональная карьера, ее жизненное и социальное самоопределение.
* Среди главных тенденций развития образовательного рынка в сфере туризма наиболее часто отмечается: увеличение числа специализаций, отра­жающих потребности в специалистах туристского профиля; рост потребно­стей в специальных образовательных программах для переподготовки и по­вышения квалификации специалистов в области въездного, внутреннего и социального туризма; интенсификация развития и внедрения новых инфор­мационных технологий как в туристском бизнесе, так и в учебном процессе; необходимость совершенствования профессионально - квалификационной структуры в сфере туризма и туристской деятельности, в особенности в об­ласти социального, спортивного и оздоровительного туризма.
* Значимое место в данном списке должны занимать тенденции в целе­образовании высшего профессионального образования, в частности, форми­рование компетентного специалиста, готового к непрерывному профессио­нальному совершенствованию.
* Возникает необходимость диверсификации (расширения многообра­зия) профессионального туристского образования в целевом, организацион­ном, содержательном и других аспектах, что обуславливает необходимость развития непрерывной системы профессионального туристского образования с учетом национальных, европейских и мировых тенденций развития образо­вания и структурных изменений в рыночной экономике и социальной поли­тике государства.
* Характерной чертой современного производства является постоянно растущая роль человеческого фактора.
* Существующая система внутрифирменной подготовки кадров не со­ответствует требованиям рынка труда, современной технологии и современ­ным методам управления.
* На предприятиях и в организациях практически отсутствуют специа­листы - организаторы внутрифирменного обучения, имеющие специальную подготовку.
* Предприятия стремятся экономить на профессиональном обучении персонала, например, за счет сокращения его сроков.

Фактологический анализ проведенных исследований среди 130 сотруд­ников туристических фирм города Калининграда («Анюта», «Вокруг Света», «Турне-Транс», «Дэдди», «Шнидер Райзен», «Интурист - Калининград», «Регион Сервис», «Атлас Тур», «Универсал Тур», «Ноктюрн», «Дилижанс», «Астра Тур», «Sogdiana», «Час Пик», «Алвис») позволил сделать следующие выводы: только 2 % предприятий проводят систематизированное обучение персонала и руководителей, создавая специальные учебные центры; 60% предприятий не практикует систематизированное обучение персонала (со­трудники обучаются по собственному желанию от случая к случаю); 38% предприятий не практикует регулярное обучение персонала - руководители данных предприятий либо привлекают специалистов из Москвы для прове­дения тренинга, либо пользуются услугами местных фирм, занимающихся проведением различных видов тренинга (специализированные семинары, тренинги, направленные на выработку навыков и умений, тренинги - семи­нары смешанных категорий: средний, топ- менеджмент - психология управ­ления) (по результатам исследования научно-исследовательской работы: пер­спективы развития туризма 2008 года).

При решении третьей задачи исследования были обоснованы типоло­гии трудных ситуаций профессиональной деятельности как критерия отбора содержания профессионального тренинга с целью развития трудового потен­циала специалистов по сервису и туризму.

Под трудной ситуацией профессиональной деятельности понимается ситуация, характерным для которой является нарушение соответствия между требованиями профессиональной деятельности и личностными возможно­стями специалиста.

В психолого-педагогической литературе учеными рассматривается не­сколько классификаций трудных ситуаций профессиональной деятельности специалиста по сервису и туризму (А.Г. Ананьев, А.Я. Анцупов, Б.Ф. Ломов, А.П. Панфилова и др.): трудные ситуации деятельности (проблемные, кри­тические, экстремальные ситуации); трудные бытийные ситуации (ситуации неизвестности, опасности, потери); трудные ситуации взаимодействия (про­блемные, предконфликтные, конфликтные); трудные внутриличностные ситуации (внутриличностные затруднения, внутриличностные конфликты, кризисы).

В данном исследовании система трудных ситуаций профессиональной деятельности специалиста по сервису и туризму представлена тремя груп­пами задач и соответствующими умениями по их диагностике, прогнозиро­ванию и разрешению.

Первая группа - диагностика трудной ситуации профессиональной деятельности - направлена на обеспечение адекватного восприятия трудной ситуации; предупреждение ошибочной оценки реальной трудной производ­ственной ситуации; выполняют функцию ориентировки и оценки трудной ситуации профессионального взаимодействия с субъектами профессиональ­ной деятельности специалиста по сервису и туризму.

Вторая группа - прогнозирование трудной ситуации профессиональной деятельности - направлена на оценку факторов развития конфликта, имею­щих вероятное влияние на процесс управления трудной ситуацией; выявле­ние структурных и личностных резервов организации и персонала для раз­решения трудной ситуации; выбор оптимальной стратегии: предупреждение или разрешение трудной ситуации.

Третья группа - разрешение трудной ситуации профессиональной дея­тельности - направлена на предупреждение возникновения противоречий в совместной профессиональной деятельности в организации; снятие остроты трудной ситуации профессиональной деятельности; нейтрализацию действия всего комплекса причин трудной ситуации.

Была создана модель профессионального тренинга специалистов по сервису и туризму с целью развития их трудового потенциала.

Разработка модели профессионального тренинга как формы организа­ции внутрифирменного обучения специалистов по сервису и туризму произ­водится на основе структуры целостного педагогического процесса, кото­рый структурируется рядом компонентов, отражающих системные объекты для педагогического управления: целевой компонент (определена номенкла­тура частных целей профессионального тренинга); содержательный компо­нент (выявлены и проанализированы трудные ситуации жизнедеятельности специалистов по сервису и туризму); результативный компонент (определе­ны критерии и показатели деятельности специалистов по сервису и туризму); процессуальный компонент (представлена и раскрыта структурно­содержательная модель профессионального тренинга).

Целевой компонент модели профессионального тренинга включает всё многообразие целей и задач, направленных на развитие трудового потенциа­ла специалистов по сервису и туризму.

В номенклатуре педагогических целей представлены эталонная цель - сформированный трудовой потенциал, промеэ/суточные цели - компоненты трудового потенциала, частные цели - развитие отдельных качеств, свойств и состояний трудового потенциала на каждом занятии тренинга.

Содержательный компонент модели профессионального тренинга от­ражает: 1) требования к развитию трудового потенциала с учетом профес­сиональной деятельности специалиста по сервису и туризму; 2) тематику за­нятий тренинга и их информационное обеспечение (профессиональные, пси­хологические и д. п. сведения); 3) набор тренинговых средств, предназначен­ных для развития трудового потенциала.

Подробное рассмотрение сущности трудового потенциала специалиста по сервису и туризму и его структурно-компонентного анализа позволило включить трудную ситуацию профессиональной деятельности в процедуру формирования трудового потенциала специалиста по сервису и туризму в ка­честве критерия отбора содержания трудового потенциала и выделить труд­ную ситуационную профессиональную задачу в качестве критерия структу­рирования содержания материала профессионального тренинга.

Процессуальный блок модели представлен статической и динамической структурами педагогического процесса.

Статическая структура отражает тематическое содержание занятий тренинга и компоненты занятий тренинга. Тематика занятий профессио­нального тренинга определяется исходя из целей развития трудового потен­циала специалистов по сервису и туризму и выявленной системы трудных ситуаций профессиональной деятельности. Тематика занятий отражает дос­тижения современной науки в вопросах диагностики, профилактики и про­гностики трудных ситуаций профессиональной деятельности. Компоненты занятия профессионального тренинга определяются интегрированными компонентами трудового потенциала специалиста по сервису и туризму: профессиональный и личностный в изучаемой теме.

Динамическая структура отражает последовательность занятий тре­нинга и этапы занятия тренинга. Последовательность занятий тренинга оп­ределяется системой трудных ситуаций профессиональной деятельности специалиста по сервису и туризму. Этапы занятия тренинга определяются таксономией заданий и упражнений.

В диссертации приводится программа тренинга, включающая в себя себя 32 академических часа: (20 академических часа - повышение уровня сформированное™ профессионального мастерства, 10 академических часа - профессионально-личностное развитие, 2 академических часа - индивиду­альная работа специалистов по тренингам).

По решению заключительной, четвертой задачи, в исследовании представлены основные результаты экспериментальной проверки реализации разработанного профессионального тренинга, направленного на развитие трудового потенциала специалистов по сервису и туризму.

Анализ результатов эксперимента позволяет сделать следующие выво­ды: при начальном одинаковом распределении респондентов по уровням сформированное™ трудового потенциала в экспериментальной группе коли­чество респондентов с низким уровнем после проведения тренинга снизилось до 0%, в то время как в контрольной группе только до 10%; до эксперимента в ЭГ преобладали специалисты со средним уровнем, а после эксперимента стали преобладать специалисты с продвинутым и высоким уровнями.

Приведенные результаты экспериментальной работы соответствуют выделенным нами критериям эффективности, что позволяет сделать вывод о приемлемости и результативности разработанного учебного курса профес­сионального тренинга для достижения поставленной цели - сформированно- сти трудового потенциала специалистов по сервису и туризму.