**Тренинг как метод интерактивного обучения в формировании профессиональных компетенций студентов колледжа**

*Наталья Борисовна Пасещнюк,*

*преподаватель высшей категории*

*КГА ПОУ «Приморский политехнический колледж»,*

*г. Владивосток*

Одно из направлений совершенствования подготовки студентов, согласно ФГОС СПО третьего поколения – это введение в учебный процесс активных и интерактивных форм обучения для формирования необходимых профессиональных и общекультурных компетенций.

Активные: где обучающиеся являются «субъектом» обучения, выполняют творческие задания, вступают в диалог с преподавателем.

Интерактивные (от англ. inter – «между»; act – «действие»): где все участники образовательного процесса (преподаватель, студенты) взаимодействуют друг с другом или с чем-либо (например, компьютером), обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Причем происходит это в атмосфере доброжелательности и взаимной поддержки, что позволяет получать и новое знаний, и мотивирует познание.

Данные формы обучения наиболее соответствуют личностоориентированному и деятельностному подходу, так как они предполагают со-обучение (коллективное, обучение в сотрудничестве). Преподаватель чаще выступает в роли лидера группы, фасилитатора, создателя условий для инициативы учащихся, организатора процесса.

В России использование активных и интерактивных методов широко практиковалось в 20-х гг. XX в. (проектный, лабораторно-бригадный метод, производственные, трудовые экскурсии, практики). Дальнейшая разработка этих методов присутствует в трудах Сухомлинского (60-егг.), а также «педагогики – сотрудничества» (70-80-егг) - Шаталова, Амонашвили, Лысенковой и других.

Исследования, проведенные в 80-х гг. XX в. Национальным тренинговым центром (США, штат Мэриленд), показали, что интерактивные методы позволяют резко увеличить процент усвоения материала до 90%, наименьший процент усвоения имеют пассивные методики - лекция - 5%, чтение - 10%.

Современная педагогика богата целым арсеналом интерактивных подходов. И среди этого разнообразия следует выделить тренинг. Что же такое тренинг и что на нем происходит?

Тренинг (от англ. train — обучать, воспитывать) — метод обучения и развития, направленный на приобретение знаний и позволяющий осуществить изменения умений/навыков, установок, качеств и отношений человека.

Использование в определении тренинга двух слов «обучение» и «развитие» неслучайно. Мы можем на тренингах, например, обучать формулировать открытые и закрытые вопросы, устанавливать и поддерживать контакт в ходе деловой беседы и т. п. Это уровень умений/навыков. При этом мы можем развивать такие личностные качества как уверенность, креативность и т. п.

Эта форма групповой работы позволяет работать с жизненными ситуациями, воспроизводить в условиях обучения процессы, происходящие в реальной жизни (личной и профессиональной).

Тренинг как форма групповой работы позволяет использовать самые разнообразные интерактивные методы:

1. дискуссионные методы (групповая дискуссия, разбор ситуаций из практики, моделирование практических ситуаций, метод кейсов и др.);
2. игровые методы (имитационные, деловые, ролевые игры, мозговой штурм и др.);
3. сенситивные методы (тренировка самопонимания (сознавания), эмпатического понимания).

На тренингах активно используются специальные упражнения и методики: например: энерджайзеры (психогимнастика), ледоколы. Энерджайзер обычно проводится после перерыва для разогрева и восстановления концентрации группы. Это упражнения, которые предполагают физическую активность участников и энергетически насыщенные. Ледоколы помогают преодолеть напряженность и сопротивление в процессе тренинга или снять «холодные отношения» между участниками и это может быть интересная игра.

Можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений — навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.

Большинство учебных тренингов являются тренингами навыков, например, тренинг телефонных переговоров, управление конфликтом, и др. Такой тренинг направлен на формирование и отработку определенного умения для конкретной работы и дает ответ на вопрос «Как делать?». Поэтому до 80% учебного времени отводится непосредственно на практические задания.

Программа тренинга разрабатывается для решения конкретных учебных и воспитательных задач, определённых государственным образовательным стандартом, и квалификационными требованиями к специалистам (например, индустрии гостеприимства).

Профессиональная подготовка менеджеров, занятых в сфере индустрии гостеприимства, предполагает формирование специфических профессиональных компетенций: профессионал должен уметь выслушать и понять, объяснить и доказать, спросить и ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверительности в беседе и делового настроя в собеседовании, найти тонкий психологический подход к гостю, разрешить конфликт, снять напряжение.

Поэтому «Программа формирования и развития коммуникативной и социальной компетентности специалистов индустрии гостеприимства», реализуемая в образовательной среде колледжа включает темы следующих тренингов:

1. «Тренинг активного и эмпатического слушания». Цель занятия:Развитие навыков активного слушания, сознавания чувств и состояний в ходе работы н тренинге;
2. «**Эффективная коммуникация администратора и гостя: трансакции, результат».** Цель: формирование и поддержание устойчивых деловых навыков межличностного взаимодействия в ситуациях «сотрудник отеля – гость», а также «сотрудник – сотрудник»;
3. «Эффективная коммуникация по телефону». Цель: формирование представлений об этике и технологии телефонных переговоров; отработка техник работы с входящими, исходящими звонками, именем клиента, постановки голоса, мониторинга реакции собеседника;
4. «Методы аргументации». Цель: знакомство с механизмами психологического воздействия на людей. Развитие навыков аргументации;
5. «Управление конфликтом». Цель: развитие навыков распознавания и избегания конфликтного поведения на начальной стадии, а также эффективного управления конфликтной ситуацией в процессе;
6. «Работа с возражениями». Цель: освоение основных принципов гостеприимства и качественного предоставления сервиса, выявление потребности гостя, предложение помощи гостю, устранение возражения;
7. «Антистресс». Цель: развитие навыков распознавания стресса и саморегуляции эмоционального состояния;
8. «Командообразование». Цель: обеспечить укрепление межличностных связей внутри студенческого коллектива, формирование и развитие навыков командной работы.

В этой серии тренингов отрабатываются следующие умения:приветствие гостя, запрос имени гостя, выявление потребности гостя, предложение помощи гостю, устранение возражения, прощание с гостем, запрос обратной связи у гостя, снятие эмоционального напряжения, развитие навыков командной работы и др.

Первое тренинговое занятие проводится на тему «Профессиональные качества менеджера гостиницы».

Перед тренингом студентам читается лекция на тему «Психологическая и профессиональная компетентность специалиста индустрии гостеприимства» и даются ссылки на необходимые источники информации. Этапы тренинга:

1. Объяснение целей, задач, правил и мини – лекция «Зачем необходим тренинг?» в течение 10 минут.
2. Затем 15 минут отводится на знакомство в форме самопрезентации своего имени.
3. Далее 15 минут тренинга уделяется прояснению индивидуальных ожиданий обучающихся от занятий в форме тренинга. Каждый отвечает на вопрос «Я ожидаю?»
4. Перед дискуссией проводится разминка (энерджайзер) на 10 минут Цель: разогрев группы и снятие напряжения.
5. Дискуссия на тему «Гостиница для гостя или гость для гостиницы» занимает 10 минут. Цель дискуссии: проверка имеющихся знаний и диагностика коммуникативных умений участников группы.
6. Затем перед студентами ставится задача создать портрет «Идеального гостя» на это отводится 15 минут и на основе полученных характеристик студенты выходят на портрет «Идеального менеджера» это ещё занимает 15 минут.

Разрабатывая портрет «идеального» менеджера для работы в гостиницах, студенты самостоятельно приходят к пониманию, что это личность, обладающая такими качествами, как коммуникабельность, аккуратность, терпимость, интерес к людям; тактичность и воспитанность; гибкость (умение гибко и быстро реагировать на разные изменения в ситуациях). Затем при помощи преподавателя добавляют такие качества как наличие развитой интуиции, ориентация на достижение результата, клиентоориентированность, ответственность, обучаемость, энергичность; креативность; находчивость и разносторонность; наблюдательность; стрессоустойчивость, уверенность в себе и принимаемых решениях.

1. Заканчивается занятие самоанализом. Студентыопределяют степень полезности информации, упражнений для себя, и соответствие ожиданий реальному формату тренинга. В целом одно занятие в тренинговой программе рассчитано на – 90 минут.

Достоинство тренинга заключается в том, что это интенсивный процесс обучения, сочетающий в себе краткие теоретические знания и активную практическую работу, обеспечивает включенность в процесс всех участников обучения.

Тренинги способны дать в руки участников конкретные инструменты – схемы и алгоритмы поведения в любых профессиональных ситуациях и определяют развитие уверенности и гибкости как личностных установок.

Важное условие для оптимального тренингового процесса это — личный опыт участия преподавателя в тренинговых занятиях по интерактиву. Научиться им можно только путем личного участия в игре, «мозговом штурме» или дискуссии.

Интерактивное обучение обеспечивает взаимопонимание, взаимодействие, взаимообогащение. Интерактивные методики ни в коем случае не заменяют лекционный материал, но способствуют его лучшему усвоению и, что особенно важно, формируют мнения, отношения, модели поведения.

Этот метод обучения следует уважать:

- за то, что за сравнительно короткий период времени можно усвоить достаточно большой объем информации и тут же попрактиковаться в ее применении;

- за доверительные*,* по крайней мере, позитивные отношения между преподавателем и студентами;

- за демократический стиль преподавания.

**Литература**

1. В.В. Кобзева, Г.В. Баранова. Руководителю об обучении персонала: дизайн посттренинга. М., «Добрая книга», 2006
2. Е. В. Сидоренко. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. СПб, «Речь», 2007
3. И. В. Будерецкая. Интерактивные методы обучения. - Режим доступа: <http://nsportal.ru/nachalnaya-shkola/materialy-mo/interaktivnye-metody-obucheniya->
4. И.В. Вачко, С.Д. Дерябо. Окна в мир тренинга: методологические основы субъектного подхода к групповой работе. СПб, «Речь», 2004
5. Кеннет Фи. Технологии обучения менеджеров. Где, когда и как их использовать. М., «Добрая книга», 2016
6. М.А. Косолапова, В.И. Ефанов, В.А. Кормилин, Л.А. Боков. Положение о методах интерактивного обучения студентов по ФГОС 3 в техническом университете: для преподавателей ТУСУР. Томск: ТУСУР, 2012
7. Н. Ю. Хрящева. Можно ли читать тренинги? - Режим доступа: <http://www.trainings.ru/library/articles/?id=15750>