

*Михайлова Елена Валериевна
преподаватель специальных дисциплин
ГБПОУ города Москвы
«Московский Автомобильно-дорожный
колледж им. А.А.Николаева»*

ТРЕНИНГ КАК ИННОВАЦИОННЫЙ МЕТОД ОБУЧЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Тренинги ориентации на клиента направлены на развитие у сотрудников компаний способностей по взаимодействию с так называемыми внешними агентами, включая клиентов, деловых партнеров, представителей средств массовой информации и органов власти. Проводятся также занятия по формированию правильной психологической установки по отношению к клиенту, работе на выставках, искусству проведения презентаций и переговоров.

Такой вид тренинга в учебном заведении со средне профессиональной формой обучения, рационально проводить и для школьников выпускников, и для студентов старших курсов или заключительного курса обучения. Данная интерактивная форма обучения позволяет в сжатые сроки обеспечить:

- ✓ высокую мотивацию обучающихся
- ✓ прочность знаний
- ✓ творчество и фантазию, креативный подход к выполняемой исследовательской работе
- ✓ коммуникабельность
- ✓ командный дух
- ✓ ценность индивидуальности
- ✓ свободу самовыражения
- ✓ акцент на приобретаемую профессию
- ✓ взаимоуважение
- ✓ демократичность

Безусловно, наибольший эффект от методологии тренинга ориентации на клиента рационально использовать для подготовки студентов, в учебном заведении со средне профессиональной формой обучения, к защите выпускной квалификационной работы. Т.к. у студента формируется правильная психологическая установка к членам комиссии на защите работы, студент приобретает навыки публичного выступления. Следовательно, мы можем позиционировать: члены комиссии это потенциальные клиенты, которые специалисты в своей области, а квалификационная выпускная работа – это товар. Соответственно стоит задача продвинуть данный товар клиентам с применением таких инструментов как:

- 1) проведение презентации (доклад по квалификационной выпускной работе);
- 2) ведение переговоров (ответы на вопросы при защите).

Отечественные и зарубежные эксперты, в основном, классифицируют тренинги на типы в зависимости от того, для какого уровня сотрудников

согласно структурной организации компании они предназначены. Есть тренинги для высшего звена руководителей, тренинги для руководителей среднего звена и учебные курсы для специалистов. Однако некоторые тренинги не имеют четкой должностной ориентации, поскольку полезны всем категориям сотрудников (например, большинство тренингов по самоорганизации).

Таким же образом классифицируются тренинги в учебном заведении со средне профессиональной формой обучения.

Методология тренинга ориентация на клиента гармонично сочетает ответы на вопросы, которые представлены в Таблице 1 «Аналогия вопросов вид тренинга ориентация на клиента».

Таблица 1

Аналогия вопросов вид тренинга ориентация на клиента

Вопрос тренинга	Вопрос для студента
что нужно сделать перед первым разговором с клиентом?	что нужно сделать перед началом доклада?
как провести анализ деловой ситуации, как преодолеть барьер, отделяющий продавца от покупателя?	как провести анализ присутствующих членов комиссии, как преодолеть барьер «меня услышат» отделяющий членов комиссии от выступающего?
как провести переговоры вопрос-ответ?	как применить навыки переговоров в формате вопрос-ответ?
влияние на клиента и убеждение – это искусство?	не стандартные вопросы - как убедить и повлиять на положительные размышления, задающего не стандартный вопрос?
закрепить результат продажи товара – это профессионализм?	успешная защита выпускной квалификационной работы – компетентность автора?

Таким образом, для качественной подготовки студентов к защите выпускной квалификационной работе целесообразно использовать закрытые тренинги, потому что, они учитывают специализацию группы студентов, особенности усвоения и подачи материала где проводится тренинг. На закрытом тренинге решается вопрос специфики, уникальности материала и методологии ведения тренинга. Закрытый тренинг дает больше так называемой степени свободы, объединения разных методик ведения тренинга. Так же закрытый тренинг предоставляет наиболее точную статистическую картину итогов, возможности наблюдения в динамике и на различных группах эффективность тренинга. С дальнейшей целью дополнения материала или же разработки дополнительной методологии ведения тренинга.

При использовании интерактивной формы обучения в виде тренинга роль преподавателя резко меняется, перестает быть центральной, он лишь регулирует процесс и занимается его общей организацией, озвучивает заранее необходимые индивидуальные задания и формулирует вопросы или темы для обсуждения в группах, дает консультации, контролирует время и порядок выполнения намеченного плана.

Студенты обращаются к социальному опыту – собственному и других людей, при этом им приходится вступать в коммуникацию друг с другом, совместно решать поставленные задачи, преодолевать конфликты, находить общие точки соприкосновения, идти на компромиссы. Например, моделирование ситуации на практике - групповое заслушивание доклада по выпускной квалификационной работе. Где в роли членов комиссии студенты (одногоруппники) и докладчик, который защищает свою работу.

Такая методология проведения тренинга ориентации на клиента, интерактивно не только обучает, но и моделирует ситуации максимально приближенные к реальности. Что абсолютно далеко от ролевых игр. Которые мало эффективны, в отличии от тренинга. В условиях учебного общения наблюдается повышение точности восприятия, увеличивается результативность работы памяти, более интенсивно развиваются такие интеллектуальные и эмоциональные свойства личности, как - устойчивость внимания, умение его распределять; наблюдательность при восприятии; способность анализировать деятельность докладчика, увидеть его мотивы, цели.

Важнейшее условие для этого — личный опыт участия преподавателя в тренинговых занятиях с использованием на равных путем личного участия в «мозговом штурме», или дискуссии, или анализе возникших вопросов.

Не маловажную роль необходимо отвести и к методологии организации, составления и реализации презентативной части доклада.

Выделяют пять общих критериев успешности демонстрации презентации, не зависимо от типа таковой. Следует отметить так же, не уделяя им должного внимания, есть риск того, что презентация получится заурядной, серой и неинтересной. Что, без сомнения, не позволяет раскрыть весь потенциал ученика в индивидуальных проектах.

Увлекательность. Презентация – это прежде всего событие, которое должно увлекать. Это не урок, не нотация, и не лекция. Это нескучное и полезное одновременно общение. Члены комиссии не должны заскучать, они должны получать информацию с удовольствием.

Содержательность. Члены комиссии получают важную и значимую для них информацию, по выпускной квалификационной работе. Даже если развлекательные моменты окажутся не в их вкусе (что нежелательно), они не пожалеют о затраченном времени, так как будут удовлетворены содержанием. Поэтому материал должен быть представлен достаточно полно. Это самый главный пункт в отношении эффективности презентации, который достигается за счет четкой подготовки докладчиков, полнотой раздаточных материалов, уровня посвящения ведущих в тематику, а также использования технических средств.

Визуализация (запоминаемость). Это крайне важное условие успешности презентации. Необходимо найти образное визуальное решение главной идеи презентации, маленький штришок, деталь, символизирующие общую тему – тогда оно останется в памяти, будет заставлять возвращаться к предмету презентационного события много дней спустя. Чаще всего используются визуальные выразительные средства и решения, совмещенные с юмором,

аллегориями. Здесь может быть использовано мультимедийное изображение, которое имеет огромные ресурсы выразительности. Необходимо сделать соответствующее оформление. Все это имеет большое значение, как известно, человек лучше всего воспринимает информацию визуально – 55%, причем аудиально – 38%, а смысл усваивается только на 7%.

Интерактивность (активизация). Члены комиссии презентации безучастные зрителями. И все же успешная, грамотная презентация – это интерактивное общение докладчиков с членами комиссии. Формы активизации используются через убеждение побудить членов комиссии к действию, желательному для докладчика, здесь и сейчас или же в недалеком будущем.

Сбалансированность. Эффективная презентация не должна иметь «флюсов», то есть преобладания каких-то элементов над другими. Все должно стремиться к гармонии, то есть презентация, к примеру, не должна быть излишне информационной и сухой (в ущерб увлекательности) или слишком поверхностной, развлекательной (в ущерб содержательности). С одной стороны, презентация содержит объективную информацию, новость, с другой – ей может быть присущ индивидуальный стиль. Важно сбалансировать презентацию и по времени, отведенному для докладчиков.

Такой метод обучения со средне профессиональной формой обучения, а именно один из видов тренинга - тренинг ориентации на клиента, на протяжении четырех лет, после внедрения зарекомендовал себя с наилучшей стороны и дает максимальный эффект при защите квалификационных выпускных работ студентов. Статистика свидетельствует о повышении коэффициента защиты выпускных квалификационных работ, что очень важно для научных руководителей. Выпускники же приобретают бесценный навык и опыт для реализации его в своей профессиональной деятельности.

В учебном заведении со средне профессиональной формой обучения (в т.ч. общеобразовательное учреждение), такой метод обучения и воспитания, как тренинг используется крайне редко. В большинстве случаев это обусловлено тем, что преподаватели с практической точки зрения не владеют методологией ведения тренинга. Ограничены во временных рамках, т.к. один урок – это один академический час, отсутствует дидактический материал, оборудование кабинетов не всегда соответствует специализации дисциплин. Для преподавателей привычна работа «По-старинке». Однако тренинг имеет массу положительных сторон по сравнению с традиционными формами проведения занятий. Например, тренинг в себе сочетает следующие цели: обучающую, воспитательную, развивающую – что традиционно для форм подачи материала на обычных занятия будь это лекционные или же практические занятия – а вот неотъемлемыми спутниками тренинга всегда есть и будет: рациональная подача материала, психологическая установка (установки) ориентации практического применения материала, стопроцентное освоение материала, контроль в динамике. Что не достижимо при традиционной форме обучения в учебном заведении. Но даже при минимальных условиях, владея методологией проведения тренингов можно провести тренинг за один академический час (урок) и достигнуть максимального результата.