

Е.В. Салимгариева

E.V. Salimgariev

ФГАОУ ВО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

Russian state vocational pedagogical university, Ekaterinburg

Salimgarievakatia@mail.ru

Ю.В. Демина

Y.V. Demina

Старший преподаватель экономики, менеджмента,
маркетинга и технологий экономического образования

yuliya.ivanova@rsvpu.ru

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ ТРЕНИНГОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ

THE EFFECTIVENESS OF THE IMPLEMENTATION OF TRAINING IN THE SERVICE SECTOR

Аннотация. В статье рассматривается актуальность тренингов в контексте развития персонала на предприятии.

Abstract. The article examines the relevance of trainings in the context of personnel development at the enterprise.

Ключевые слова. Тренинги, очное обучение, гибкость навыков, межличностные навыки, корпоративное обучение, самостоятельное обучение, эффективность обучения, коммуникативные навыки.

Keywords. Trainings, face-to-face training, flexibility of skills, interpersonal skills, corporate training, independent learning, learning effectiveness, communication skills.

Актуальность тренингов связана с тем, что они позволяют участникам обмениваться опытом, учиться на ошибках других и находить новые подходы к решению проблем. Это особенно важно в быстро меняющемся мире, где постоянно возникают новые вызовы и требования к специалистам.

Цель проведения тренингов — развитие навыков и умений участников, улучшение качества работы, повышение мотивации и уверенности в себе.

В научной литературе на данный момент существуют различные теории тренингов:

Автором теории тренинга «Дрессировка» считается Б. Ф. Скиннер. Он разработал принципы оперантного обусловливания, которые включают манипулирование последствиями поведения для изменения этого поведения. Дрессировка — формирование нужных паттернов поведения при помощи положительного

подкрепления, а нежелательных — при помощи отрицательного. Назначение такой теории — выработать систему действий для конкретных типовых ситуаций, при которых требуется быстрота реакции. Достоинствами теории являются: простота и ясность изложения; возможность объяснения многих поведенческих феноменов; эмпирическая проверка некоторых положений. К недостаткам можно отнести: игнорирование роли сознания и субъективных переживаний в поведении; недостаточное внимание к индивидуальным различиям и контекстуальным факторам; отсутствие чётких критериев определения оперантных реакций и подкрепляющих стимулов.

Автор теории тренингов «Активное обучение» — Курт Левин. Он был американским социальным психологом и основателем термина «тренинг». Активное обучение — передача знаний, развитие умений и навыков. Назначение этой теории — развитие способности к обучаемости, гибкости мышления и углублению навыков анализа информации. Достоинства теории активного обучения: высокая степень активности учащихся в познавательном процессе, что способствует развитию мышления, коммуникации и творчества; формирование коммуникативного взаимодействия между участниками учебно-воспитательной деятельности; мотивация к мыслительной работе и практической деятельности, что важно для личностного развития и получения новых знаний; усвоение приёмов работы с информационными ресурсами, развитие логического и критического мышления, формирование собственных выводов и суждений; возможность применения на разных этапах учебного занятия и для решения конкретных образовательных задач. Недостатки теории активного обучения: необходимость подготовки педагога для эффективного использования методов активного обучения; возможный эмоциональный всплеск у учащихся, что может привести к нарушению дисциплины и трудностям в сосредоточении на решении задач; невозможность применения активных методов на каждом учебном занятии и необходимость чередовать их с другими формами обучения.

Автором теории тренингов, которая фокусируется на самораскрытии участников и самостоятельном поиске ими способов решения психологических проблем, является известный специалист в области нейролингвистического программирования и акмеологии А. П. Ситников. Самораскрытие участников и самостоятельный поиск ими способов решения психологических проблем. Назначение данной теории — приспособление личности к постоянно меняющимся внешним ситуациям, при этом сохраняя внутреннее спокойствие. Также такие тренинги учат личность смотреть «сквозь себя», развивают способность к саморефлексии [4]. Достоинства теории: развитие компетентности в общении;

личностный рост участников; обучение новым психологическим технологиям; отработка новых поведенческих паттернов. Недостатки теории: возможное отсутствие творческого подхода при групповом обсуждении проблем; зависимость результатов от уровня осознанности участников и ведущего тренинга.

В настоящее время тренинговый формат обучения набирает популярность, поскольку такой формат деятельности в области обучения сочетает и практику, и теорию, причем с наибольшей эффективностью в кратчайшие сроки. Обращаясь к статистике, за период с 2016 по 2019 год посещаемость тренингов выросла примерно на 111 924 посещения. Это обусловлено рядом причин, таких, как, например, удобство взаимодействия, заинтересованность участников и улучшение климата внутри социальной организации. Наиболее крупными центрами применения такого формата обучения являются: Москва, Санкт-Петербург и Новосибирск.

Тренинги наиболее востребованы среди людей в возрасте от 25 до 34 лет. Как можно заметить, люди такого возраста относятся к категории «молодежь», и это вполне объяснимо, весь в молодости человек все еще находится в процессе социализации, и для него важно саморазвитие. Они очень распространены сегодня, однако вопрос об их эффективности не всегда решается позитивно по ряду причин: плохо подготовленная программа, несоотношение теории и практики и т.д. [2].

На исследуемом предприятии сферы услуг, которое обучает танцам детей и взрослых, для реализации стратегии развития предприятия внедрена система тренингов. В части повышения квалификации персонала основным является развитие навыков общения, так как обученные и квалифицированные сотрудники могут более результативно выполнять свои обязанности, что благоприятно сказывается на общих результатах компании. В связи с этими особенностями стоит две задачи: определить наиболее эффективный подход и соотнести стратегические цели и задачи развития и личную мотивацию персонала. Для этого была проанализирована стратегия и проведено анкетирование, которое было направлено на выявление потребностей в дополнительных навыках персонала, которые работают с клиентами.

В анкетировании приняло участие 37 человек, большая половина из которых – женщины (56,8%). Соответственно, остальные 43,2% - мужчины. Возрастная категория опрошенных от 18 до 25 лет.

Важным аспектом оценки эффективности является частота посещения тренингов, организуемых на предприятии. По результатам исследования тренинги периодически посещает большая половина опрошенных.

Анкетирование показало, что опрошенные считают наиболее полезными тренинги в области профессионального развития, а также четверть всех опрошенных (24,3%) отметили коммуникативные навыки в качестве наиболее полезного навыка для улучшения с помощью тренингов.

Особым аспектом при оценке эффективности тренингов является возможность получить обратную связь от тренера. Так далее практически все опрошенные подтвердили необходимость в обратной связи.

Рассматривая качество тренингов, 40,5% опрошенных отметили, что посещали тренинги среднего качества, 45,9% участников отметили, что качество посещаемых ими тренингов было высоким. Опыт участия в тренингах, в основном, положительный, либо нейтральный.

Особенно важно в оценке эффективности рассмотреть потребности персонала. Опрошенные выделили потребность в новых знаниях (51,4%), способах подавления стресса (29,7%) и методах коммуникации (18,9%). Значение тренингов в достижении цели также положительно было отмечено опрошенными.

Что касается пожеланий к тренинговым программам, 40,5% опрошенных отметили, что необходимо расширить тематики тренингов, 43,2% отметили, что нужно повысить практическую направленность, 16,2% опрошенных отметили, что нужно повысить качество подачи материала.

Важным аспектом в оценке эффективности тренингов является желание опрошенных посещать подобные тренинги в дальнейшем. 78,4% опрошенных отметили, что планируют посещать подобные мероприятия.

Таким образом, исследование показало, что:

1. Присутствуют проблемы в организации тренингов. Компании необходимо обратить внимание на реальные потребности персонала и скорректировать систему обучения.

2. По данным исследования, в дальнейшем для развития компании в ней должны существовать тренинги для развития коммуникативных навыков, а также для профессионального развития. По прогнозируемым данным, включение в общую программу таких тренингов поднимет эффективность работы компании в разы, поскольку коммуникация –важнейший элемент межличностного взаимодействия, а профессиональное развитие в высшей степени отразит компетентность штата, именно поэтому такие нововведения пойдут на пользу не только сотрудникам организации, но и компании в целом.

3. На предприятии есть целевая аудитория, которой интересны проводимые организацией тренинги, однако, по большей части, у нее нет

проработанной структуры и плана, что сильно влияет на качество преподаваемого материала.

4. Ожидания многих опрошенных не оправдались в силу некоторых факторов, таких, как, например, менее значимая практическая часть, низкое качество материала и просто неподготовленный материал и др.

5. Компания может поднять эффективность тренингов, во-первых, расширив круг предоставляемого материала, во-вторых, качественной подготовкой к мероприятию, и, в-третьих, улучшением практической части тренингов.

Список литературы

1. Лелетова М.В. Организация междисциплинарных тренингов // Юридическая наука и практика: Вестник Нижегородской академии МВД России. 2016. №4 (36). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsiya-mezhdistsiplinarnyh-treningov> (дата обращения: 13.05.2024).
2. Майстер Н. П., Заболотских А. В. Оценка эффективности тренинга // НиКа. 2012. №. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-treninga> (дата обращения: 13.05.2024).
3. Махов Станислав Юрьевич Психофизический многофункциональный тренинг // Наука-2020. 2016. №2 (8). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihofizicheskiy-mnogofunktsionalnyy-trening> (дата обращения: 13.05.2024).
4. Никандров В.В. Психологическая сущность тренингов // Вестник Санкт-Петербургского университета. Международные отношения. 2003. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskaya-suschnost-treningov> (дата обращения: 13.05.2024).
5. Самсонова Я., Иеронова И. Профессиональный тренинг // Высшее образование в России. 2006. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnyy-trening> (дата обращения: 13.05.2024).