

На занятиях по иностранному языку в Институте туризма БГУФК используются следующие виды компьютерных программ:

- 1) диагностические (с целью определения уровня владения языковой компетенцией);
- 2) тестовые (с целью контроля сформированности определенных навыков и умений);
- 3) тренинговые (с целью формирования, совершенствования языковых навыков и развития речевых умений).

Внедрение IT-технологий в учебный процесс позволило интенсифицировать самостоятельную работу студентов Института туризма БГУФК. В настоящее время они имеют возможность совершенствовать артикуляторные навыки, навыки аудирования, чтения, письма и обучаться языкам при помощи электронных версий учебных пособий, целый комплекс которых размещается на сайте Института туризма БГУФК.

Использование Интернет-ресурсов также помогает студентам Института туризма БГУФК в формировании умений и навыков разговорной речи, в обучении лексике, фонетике и грамматике, обеспечивая заинтересованность в процессе обучения и его эффективность. В сфере овладения межкультурной компетенцией активно используется и такое средство обучения, как on-line газета, которая помогает студентам Института туризма БГУФК следить за информацией о мировых событиях, происходящих в текущий момент, на изучаемых языках.

Современная динамичная и весьма противоречивая действительность предъявляет все более высокие требования к обучению и практическому владению иностранными языками в повседневном общении и профессиональной сфере. Объемы информации растут, и часто рутинные способы ее передачи, хранения и обработки становятся уже неэффективными. Использование современных инновационных информационных технологий раскрывает огромные возможности компьютера как средства обучения.

Компьютеры открывают новые перспективы в области образования. По мере увеличения объема знаний и усложнения методов анализа становится все сложнее строить обучение, придерживаясь в основном принципа пассивного слушания лекций и чтения учебных текстов. Критическое, нестандартное и в некоторой степени даже парадоксальное мышление, умение понять и решать сложные проблемы, креативная способность вывести полезные обобщения из большого количества исходных данных – все это приобретает особую важность и требует от студентов более активной самостоятельной деятельности.

1. Гиркин, И.В. Новые подходы к организации учебного процесса с использованием современных компьютерных технологий / И.В. Гиркин // Информационные технологии. – 1998. – № 6. – С. 19–24.

2. Мирошниченко, Н.А. Использование мультимедийных технологий в обучении иностранным языкам / Н.А. Мирошниченко // Инновации и подготовка научных кадров высшей квалификации в Республике Беларусь и за рубежом: материалы Междунар. науч.-практ. конф. / Белорусский институт системного анализа и информационного обеспечения научной сферы; под ред. И.В. Войтова. – Минск: ГУ «БелИСА», 2008. – Режим доступа: <http://www.belisa.org.by/ru/izd/other/Kadr2008>. – Дата доступа: 08.02.2010.

## **КОУЧИНГ КАК НОВАЯ МОДЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ РАБОТНИКОВ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

*Осинская Л.Н., канд. филол. наук,*

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,  
Республика Беларусь

Сегодня в сфере управления эффективно используется, пожалуй, один из самых новых методов, объединяющий в себе различные методики и техники, дающий новые возможности, – так называемый *коучинг* (от англ. *coach* – тренировать). Это важный инструмент

влияния на результаты деятельности отдельных людей и организации в целом. Современное управление в стиле коучинг – это огромный дополнительный ресурс предприятия, где каждый сотрудник является уникальной творческой личностью, способной самостоятельно решать многие задачи, проявлять инициативу, делать выбор, брать на себя ответственность и принимать решения.

В связи с этим мы решили применить коучинг-технологии в обучении слушателей переподготовки по специальности «Туризм и гостеприимство», а также при обучении руководителей и специалистов индустрии туризма и гостеприимства на курсах повышения квалификации. Цель – научить инновационному мышлению будущих и действующих руководителей и специалистов в индустрии туризма и гостеприимства еще в институте. Следует отметить, что в Западной Европе, например, в Дании, коучинг давно и успешно применяется в высшей школе.

Как известно, обучение – это процесс приобретения и усвоения новых знаний и навыков. Кроме того, это процесс, не имеющий начала, середины или конца. В зависимости от ситуации люди могут включаться в обучение в любое время. Правда, обучение считается более эффективным, если человек пройдет все стадии цикла. Но будущий специалист, получающий второе образование, или практик, повышая квалификацию на специальных курсах, в процессе обучения учатся исходя из своего опыта и своих переживаний, появляющихся случайно или на лекциях. Получив новый опыт, люди сознательно или бессознательно рефлексируют, и поэтому делают выводы, побуждающие их в следующий раз планировать иные действия. Это, в свою очередь, приводит к получению нового опыта, и данный цикл начинается снова.

Модель обучающего цикла, отражающую усвоение конкретного опыта, предложили Д. Колб и Р. Фрай. Она включает четыре главных компонента, следующих друг за другом: конкретный опыт; наблюдения и размышления; образование абстрактных понятий и обобщений; испытание (проверка) представлений и понятий в новых ситуациях; и снова возвращение к конкретному опыту.

Чтобы учиться на опыте, обучаемый должен пройти весь цикл научения (иногда бессознательно). Процессы развития (тренинг, коучинг, наставничество, самообучение и т. д.) подразумевают осознание всех четырех стадий овладения умением и обязательность завершения процесса научения. Пропуская одну из стадий, слушатель получает неполноценные навыки.

### Коучинг→тренинг→коучинг

Рисунок 1 – Простая модель коуч-тренинга

Вначале рассмотрим традиционный путь решения проблем и задач. Перед человеком встает (ставится) задача, требующая решения. Прежде всего осмысливается ее суть, затем отделяется известное и, наконец, определяется то, что, собственно, необходимо найти (или решить). Выбирая альтернативы, ищем пути решения, в основном ориентируясь на прошлый опыт. А если опыта мало или его нет совсем? Приобрести его можно специальной тренировкой.

Как известно, *тренинг* – форма активного обучения, обычно направленная на комплексное освоение теоретических знаний и практических умений, на формирование необходимых способностей, поиск способов «правильного» поведения и действия, а также выявление и выработку способов преодоления типичных трудностей. Эффект тренинга достигается сочетанием поставленной задачи с использованием широкого набора упражнений и игр, путем включения обучаемого в сам процесс.

Происходит становление и закрепление профессиональных навыков, пополнение недостающих знаний. Приобретаются и расширяются предметные знания, формируются и совершенствуются способности, выявляются и исправляются недостатки в выполнении работником должностных обязанностей. При этом формируются навыки работы в команде и совершенствуются личностные качества. Доводятся до автоматизма навыки работы в кризисных ситуациях и закрепляются инновационные методы работы при обслуживании клиентов и т.д.

Однако, вернувшись в реальную жизнь, слушатель должен перенести навыки из «виртуальной» реальности тренинга в «суровые будни» ежедневного бизнеса. Но в процессе тренингов невозможно создать и «отработать» готовые решения, подходящие для всех ситуаций. А приобретенные навыки не дают универсальных решений. Прежде всего обучаемый получает ограниченный набор шаблонов поведения, например, в управлении персоналом или при взаимодействии с клиентами. В этом основной недостаток тренинга как метода повышения результативности. И, как результат, сначала коэффициент полезного действия менеджера резко возрастает, но позже так же стремительно падает до прежнего уровня. И человеку необходимо пройти повторный тренинг.

Другое дело **тренинг в стиле коучинг**. *Коучинг – не инструктаж, не совет, ибо это мнение и совет преподавателя-коуча (тренера). Смысл коучинга – систематизировать мысли или структурировать банальности и, применив «метод мозгового штурма», создать «карту сознания» слушателя.*

**На первом этапе** выявляются запросы и мотивы потребности в обучении. Происходит расстановка и прояснение основных целей и приоритетов (чего мы хотим?) и исследование текущей ситуации (что происходит?).

**Второй этап** представляет собой стандартный тренинг с использованием широкого набора упражнений и игр для достижения целей тренинга, сформулированных на первом этапе.

### **Рассказ→ демонстрация→тренировка**

Рисунок 2 – Общая модель тренинга

**Третий этап** – анализ полученных результатов (достигнуты ли поставленные цели?). Выявляются препятствия, мешающие принятию решения, или возможные проблемы. И, наконец, решается, что из полученных навыков можно перенести в практику.

Как видно из рисунков, слушатель по возможности должен пройти весь цикл обучения, последовательно переходя из стадии в стадию, причем преподаватель не подсказывает никаких новых поведенческих шаблонов. Последний только помогает осознанию целей обучаемого, и тот сам должен прийти к выводу: как, поставив цели, достичь желаемого результата. Такой метод помогает задействовать внутренний потенциал слушателя. Он сам расширяет информационное поле проблемы, вырабатывает новые стратегии, позволяющие ему определить, какие плюсы и минусы могут возникнуть в результате принятия того или иного решения.

Таким образом, можно проанализировать *отличия коучинг-тренинга от обычного тренинга:*

- у слушателя появляется более четкое осознание целей и задач;
- слушатель полностью сконцентрирован на поставленной задаче;
- слушатель получает навыки более точного анализа ситуации;
- у слушателя формируется уверенность в своих способностях и возможностях;
- слушатель творчески включается в процесс достижения целей фирмы и своих;
- и, наконец, слушатель находит новые ресурсы и незадействованные резервы.

И все эти навыки на практике преобразуются в следующие результаты:

- решения принимаются более правильно и смело;
- творчески и обдуманно выполняются обязанности.

Такой результат – именно то, что для менеджера необходимо, ибо известно, что основная задача любого обучения – не только научить чему-то, но, главное, привить навыки выискивать, добывать, получать и применять полученные знания. Именно коучинг запускает эти механизмы через личную мотивацию будущих и действующих руководителей – самостоятельно получать знания.

Практические занятия и есть бесценное средство получения необходимых полезных знаний посредством коучинга. Мотивированные таким образом слушатели превращаются в сотрудников, включенных в открытый обмен мнениями с помощью анализа типичных ошибок и связанных с ними «болевых» моментов. И в результате реально решаются конкретные рабочие задачи.

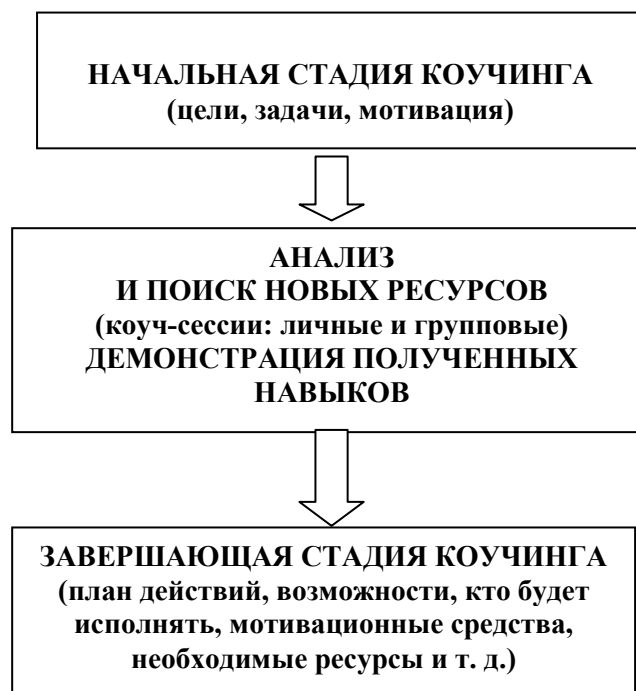


Рисунок 3 – Полная модель коуч-тренинга

Таким образом, в коуч-тренинге обучение сочетается с анализом реально существующих проблем и собственного опыта слушателей. В результате слушатели научаются принимать актуальные управленческие задачи.

Вот почему мы подчеркиваем, что *главное отличие коуч-тренинга от обычного тренинга, направленного на усвоение известного, состоит в ярко выраженном инновационном характере, влияющем на результативность всей будущей деятельности.* После такого обучения не возникнет вопрос: «Куда девать полученные знания?». Специалист строит работу, исходя из своей цели, из всей ситуации в целом, нарабатывая те навыки и умения, которые необходимы только ему для решения собственной, имеющей личную значимость задачи.

Коуч-тренинг оптимальным образом сочетает теоретические знания с возможностью применить их на практике, вплоть до получения результата по совершенствованию реально существующей производственной ситуации. Слушатель учится составлять план действий, делегировать полномочия для его выполнения и вырабатывать необходимые мотивационные мероприятия для успешного внедрения инноваций.

Что же касается обучения на курсах повышения квалификации, то здесь интенсивный краткосрочный коуч-тренинг максимально эффективен, когда необходимо быстро изменить ситуацию, в которой существующего уровня подготовленности персонала уже недостаточно. При этом нужно обучить специалистов, выработать у них необходимые для успешной работы навыки.

И, наконец, в период корпоративного обучения коуч-тренинг эффективен, если необходимо:

- научить видеть и использовать перспективы и возможности фирмы;
- разработать программу достижения лучших результатов работы;
- создать команду и мотивировать ее на реализацию намеченного;
- уменьшить сопротивление сотрудников всему новому;
- в решении проблем повысить отдачу и личную заинтересованность персонала;
- научить принимать эффективные управленческие решения.

**Выводы.** Известно, что развитие персонала выгодно любой организации. Вложенные в человеческие ресурсы инвестиции оправдывают себя. Ибо улучшение продуктивности деятельности – это главное, для чего применяется коучинг. Коучинг предполагает инновационное обучение слушателей курсов и персонала фирмы, то есть быстрое обучение даже без отрыва от работы, причем этот процесс доставляет радость и удовольствие, к чему другие методы даже и не стремятся. Во время проведения коуч-тренинга лучше используются мастерство и ресурсы людей. Коучинг откроет много не выявленных ранее талантов среди членов группы. Многократно возрастают личная эффективность человека и скорость его продвижения к цели. Благодаря коучингу, специалист развивает новые способности и навыки, которые увеличивают эффективность его работы.

1. Дилтс, Р. Коучинг с помощью НЛП / Р. Дилтс. – СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2004. – 252.

2. Для подготовки данной работы были использованы материалы с сайта. – Режим доступа: <http://www.superidea.ru/>

## **РЕКРЕАЦИОННЫЙ ТУРИЗМ В СИСТЕМЕ РЕАБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ С ПАТОЛОГИЕЙ СЛУХА**

*Павлухина В.И., Петров Е.А.,*

Томский государственный педагогический университет,  
Российская Федерация

Рекреационный туризм – это передвижение людей в свободное время в целях отдыха, необходимого для восстановления физических и душевных сил человека. Для многих стран мира этот вид туризма является наиболее распространенным и массовым. Для развития этого вида туризма необходимы рекреационные ресурсы, которые составляют важнейшую часть природного потенциала региона. Кроме этого их роль в формировании и развитии современного туризма в регионе постоянно повышается, особенно с эколого-географической точки зрения.

Оценка рекреационных ресурсов производится на основе пофакторной оценки каждой из составляющих (рельефа, водных объектов и почвенно-растительного покрова, биоклимата, гидроминеральных и уникальных природных лечебных ресурсов, историко-культурного потенциала и др.), рассматриваемой с точки зрения использования ее конкретным видом туризма. Такой подход обеспечивает эффективность работы специалистов, имеющих отношение к работе с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными функциональными возможностями здоровья, число которых постоянно растет.