

УДК 37.1

**С. А. Шимпф,**

филологический факультет,

Омский государственный педагогический университет

Научный руководитель: канд. филол. наук, доц. Н. В. Вагенляйтнер

## К вопросу применения активных и интерактивных методов обучения в системе дополнительного профессионального образования

В статье рассматривается специфика дополнительного обучения специалистов сферы ритуальных услуг. Ритуальные услуги — важная социально значимая сфера деятельности, но часто сотрудники с многолетним опытом работы в данной сфере не имеют специальной подготовки. В результате исследования выявлена необходимость и особенности применения активных и интерактивных методов в дополнительном профессиональном обучении практикующих специалистов.

**Ключевые слова:** дополнительное профессиональное образование, активные и интерактивные методы обучения, ритуальные услуги, тренинг.

**В** современном мире в условиях быстрого изменения рынка труда с его сокращением и реструктуризацией рабочих мест, а также появлением новых профессий происходит, в том числе, и изменение требований работодателей. Всё это, в свою очередь, вызывает потребность в развитии дополнительного образования взрослых. Специалисты, вполне состоявшие в профессии, в связи с экономическими, рыночными, законодательными и прочими изменениями, могут испытывать сложности в определении путей и методов повышения собственной квалификации.

Сферой предпринятого исследования стало обучение специалистов ритуальных услуг г. Омска.

Ритуальные услуги — важная социально значимая сфера деятельности, однако часто сотрудники с многолетним опытом работы в данной сфере не имеют специальной профессиональной подготовки именно в этой области.

В рамках исследовательской работы нами были проведены опросы целевой аудитории, которую мы разделили на три группы:

- 1) руководители предприятий данной сферы;
- 2) сотрудники организаций (организаторы ритуала);
- 3) жители Омска, которые уже обращались за помощью в данные организации.

Обратимся к итогам проведенных исследований.

В качестве экспертов для интервью были приглашены участники рынка ритуальных услуг: бывший генеральный директор МП г. Омска «Комбинат специальных услуг» (2005–2013) и нынешний директор БУ г. Омска «КСУ», руко-

водитель частного бизнеса с опытом работы более 20 лет и директор франчайзинговой компании в Омске.

Целью экспертных интервью стало определение степени необходимости дополнительного образования для работников сферы ритуальных услуг, содержательных аспектов программы дополнительного профессионального обучения и приемлемые формы предоставления образовательных услуг с учётом специфики профессиональной деятельности обучающихся.

Результаты опросов показали сходные позиции экспертов. Так, среди руководителей предприятий специальных требований, предъявляемых к сотрудникам при подборе персонала по работе с клиентами, нет. В связи с тем, что данная сфера деятельности обладает спецификой — повышенной эмоциональной составляющей, привлекаемые специалисты могут и не иметь профильного образования, но должны обладать эмпатией, способностью сострадать. Именно это качество эксперты назвали главным при подборе специалиста. Вместе с тем все руководители однозначно считают, что наличие дополнительного профессионального образования в сфере ритуальных услуг необходимо, а наиболее приемлемым методом обучения персонала считают тренинг.

Участниками второй группы опрошенных стали специалисты сферы ритуальных услуг, всего 24 человека.

Цель опроса второй группы заключалась в том, чтобы составить обобщенный портрет сотрудника

ритуальных услуг и выявить потребность в повышении или получении им знаний, опыта, квалификации.

Первый вопрос в данном исследовании направлен на выяснение уровня знаний действующего специалиста для работы с клиентом в сфере ритуальных услуг. Свой уровень знаний как высокий оценили 67 % опрошенных, причём здесь выявился такой факт: чем меньше опыта работы у сотрудника ритуального бизнеса, тем уверенней была высокая оценка.

На вопрос «Есть ли желание получить дополнительное профильное образование?» мы получили 80 % положительных ответов, 13 % отрицательных и 7 % ответили, что готовы получить дополнительное образование только в том случае, если их обяжут либо руководитель, либо закон. Но при этом 99 % считают, что иметь профильное образование агент ритуальной службы обязан.

На вопрос о том, с какими трудностями специалисту приходится сталкиваться в работе, мы не выявили каких-то общих проблем. Респонденты отмечали нехватку как юридических знаний, так и знаний психологии. Многие ответили, что им не хватает знаний в проведении ритуалов различных конфессий. В этих сложных ситуациях обращаются за помощью к коллегам 86 % опрошенных и лишь 4 % — к нормативно-правовым актам, а остальные 10 % — к своему руководителю.

Собранная в ходе опроса второй группы информация позволяет составить вполне чёткий портрет среднестатистического специалиста по работе с клиентами в сфере ритуальных услуг. Этот специалист обладает достаточными знаниями и опытом работы, имеет желание получить дополнительное профильное образование и в случаях возникновения трудностей или спорных ситуациях за помощью обращается к коллегам. Большинство опрошенных специалистов второй группы приемлемым методом обучения для себя считают курсы повышения квалификации.

Третью группу опрошенных составили потребители ритуальных услуг. Опрос показал, что респонденты, которые при выборе организации ритуальных услуг руководствовались рекомендациями, удовлетворены подготовкой кадров. Та часть опрошенных, воспользовавшаяся услугами организаций, которые были им «навязаны», считают, что рынок ритуальных услуг не развивается, и поэтому сохраняют устойчивое негативное отношение к нему.

Исследование показало, что важность использования активных и интерактивных методов обучения в системе дополнительного профессионального образования в сфере ритуальных услуг признается всеми участниками ритуального рынка: работодателями и их профессиональными объединениями, самими работниками, их потребителями, а также образовательным сообществом.