



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

---

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

**Департамент психологии и образования**

Макиевская Юлия Юрьевна

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА  
В СИСТЕМЕ ПОДГОТОВКИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ В  
АВИАЦИОННЫХ УЧЕБНЫХ ЦЕНТРАХ**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое  
образование, магистерская программа «Методическая и организационно-  
управленческая деятельность в образовательных организациях»

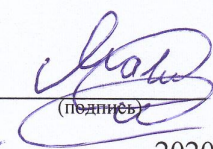
Владивосток  
2020

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю

Директор Школы искусств и гуманитарных наук

  
Ф.Е. Ажимов

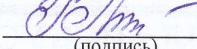
«24» 06 2020 г.

Автор работы 

(подпись)

«24» 06 2020 г.

Руководитель ВКР доцент, к.пед.н. .  
(должность, уч. степень, ученое звание)

  
Г.Б. Михина  
(подпись) И.О. Фамилия

«24» 06 2020 г.

Назначен рецензент к.филос.наук, доцент

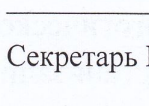
Фадеев Евгений Вячеславович  
И.О. Фамилия( уч. степень, ученое звание)

Защищена в ГЭК с оценкой

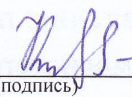
«Допустить к защите»

Директор департамента

Секретарь ГЭК

  
В.А. Погорская  
подпись И.О.Фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

  
И.С. Калниболанчук  
(подпись) И.О. Фамилия

«24» 06 2020 г.



## Оглавление

Введение.....	4
<b>1. Теоретические аспекты организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования.....</b>	<b>16</b>
1.1 Теоретико-методологические основы и подходы в системе дополнительного профессионального образования. ....	16
1.2. Особенности организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования и в отраслевых образовательных организациях .....	31
1.3 Педагогические условия организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, в том числе в авиационных учебных центрах.....	47
<b>2. Экспериментальное исследование организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, на примере авиационного учебного центрах .....</b>	<b>58</b>
2.1 Констатирующий этап. Анализ организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая авиационные учебные центры. ....	58
2.2 Модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая авиационные учебные центры.....	99
2.3 Формирующий этап. Разработка и реализация методических материалов по организации современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах.....	118
2.4 Заключительный этап. Контрольный этап эксперимента по апробации методических материалов по организации современного образовательного процесса в авиационном учебном центре.....	123

Заключение .....	132
Список литературы .....	134
Приложения .....	147
Приложение 1 .....	147
Приложение 2 .....	150
Приложение 3 .....	154
Приложение 4 .....	155
Приложение 5 .....	159
Приложение 6 .....	164
Приложение 7 .....	171
Приложение 8 .....	173
Приложение 9 .....	198
Приложение 10 .....	208

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** В современном мире важно понимать, что образовательная среда не может быть статичной системой, поэтому образование следует характеризовать с позиций динамических закономерностей, оно должно ориентироваться на «оптимальную адаптацию» личности, а не на «устойчивую специализацию». Следовательно, становится очевидным, что уровень культуры, степень развитости знаний и творческих способностей человека определяют эффективность развития общества, поэтому на смену технике, технологии и информации приходит эра образования.

Актуальность данной работы обуславливается тем, что в настоящее время представления о роли образования в социуме и в жизнедеятельности личности базируется на идеях непрерывного образования взрослых, в контексте которых важной особенностью является формирование института дополнительного профессионального образования (ДПО).

В исследованиях зарубежных авторов разрабатываются подходы к решению таких сложных проблем непрерывного образования, как:

- взаимосвязь базового и дополнительного образования (Дж. Спринг, С. Скарр, А. Митчел, М. Вильсон);
- организация образования взрослых (Р.Г. Брокетт, Дж. Эплл, Х. Бедер);
- эффективность последиplomного образования специалистов (А. Кропли, Р. Дейв, М. Ноулз);
- создание неформальных образовательных структур (С. Брукфилд, Г. Даркенвальд, И. Лорд).

В России по проблемам непрерывного образования взрослых опубликовано довольно значительное число работ по самым разным аспектам:

- философско-концептуальным (АЛ. Владиславлев, А.В. Даринский, Г. П. Зинченко, Л.Н. Лесохина, В. Г. Осипов);
- социокультурным (С.Г. Вершловский, Б. И. Любимов, В.Г.Онушкин, Е.П. Тонконогая);

- психолого-педагогическим (Ю.Н. Кулюткин, В. Ю. Кричевский, АМ. Перминова, Г.С. Сухобская).

Успех института дополнительного профессионального образования во многом определяется тем, сумеет ли оно оценить новые вызовы, определить задачи, выстроить взаимодействие с партнерами, разработать педагогические условия своего развития и подготовить компетентные кадры. Технический прогресс усложняет условия труда, вызывает техногенные катастрофы, аварии, зачастую связанные с человеческим фактором. Это вызывает рост требований к подготовке специалиста, способного к работе в условиях неопределенности, многозадачности и вместе с тем способного четко, осознанно выполнять необходимые инструкции, связанные с выполнением рабочих заданий в условиях их быстрого обновления. Меняется сама организация образовательного процесса и образовательные технологии: уходит в небытие простое классическое накопление знаний, на смену приходят анализ, изучение информации, обмен опытом и проектирование.

Все больше исследователей уделяют внимание психологическим аспектам дополнительного профессионального образования (В. В. Давыдова, Т.А. Матис, В.И. Слободчикова, Г.А. Цукерман), рассматривая его в рамках необходимых педагогических условий. Учеными отмечается, что на организацию образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования влияют педагогические условия, которые являются важнейшим элементом образовательного процесса. Речь идет о внедрении в образовательный процесс намеренно созданных обстоятельств, ситуаций, в которых происходит образовательная деятельность обучающихся.

Педагогические условия, сопровождающие процесс образования призваны способствовать повышению качества результативности образовательной деятельности. Функциональное назначение педагогических условий может быть разнообразно, однако оно предопределено специфичным методическим замыслом для каждой конкретной ступени образования. Поэтому организация образовательного процесса направлена на

педагогическое содействие обучающимся людям в условиях воспринимаемого содержания образования.

Педагогические условия становятся фактором косвенного влияния на образовательную деятельность обучающегося в многопрофильной системе дополнительного профессионального образования, включающего в себя ряд специфически отраслевых образовательных организаций, в число которых входят авиационные учебные центры (АУЦ).

Образовательная деятельность АУЦ заключается в подготовке, переподготовке и повышения квалификации сотрудников авиапредприятий, где важнейшим средством профессионального развития авиаперсонала является профессиональное обучение.

Идея качества образования, организации образовательного процесса и подготовки специалистов в области Гражданской авиации является одной из определяющих идей развития Европейского и Российского образования, которая направлена на достижение целей и задач, вытекающих из политики авиационного учебного центра в области качества услуг по профессиональному обучению, переподготовке и повышению квалификации авиаспециалистов по определенным специальностям.

Для успешной организации обучения авиаспециалистов необходимо учитывать специфику подготовки кадров в области Гражданской Авиации, грамотно выстраивать организацию и содержание образовательного процесса (ОП) сочетать практические, теоретические и современные методы обучения.

Для преподавателей, занимающихся подготовкой, переподготовкой и повышением квалификации кадров в авиационных учебных центрах, важно организовать образовательный процесс на определенных педагогических условиях и современном методическом обеспечении.

Изучением организации образовательного процесса в АУЦ занимались ведущие ученые, труды которых явились теоретической основой проведенного исследования:

- Л. П. Волкова изучала условия подготовки специалистов в области Гражданской авиации;

- Л.Г. Большедворская исследовала управление трудовыми ресурсами в Гражданской авиации;

- В.М. Челнокова, Н.В. Балберова и Г. И. Щукина рассматривали различные аспекты создания систем менеджмента и обеспечения качества образовательного процесса в учреждениях узкой профессиональной направленности.

В соответствии с усилением внимания науки и практики к проблеме организации образовательного процесса и выявления особенности применения педагогических условий в ходе данного процесса в структуре отраслевых образовательных организаций системы дополнительного профессионального образования, возникла необходимость в исследовании педагогических условий организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах.

**В этих условиях нами выделяются следующие противоречия между:**

- накопленной теоретической базой по организации образовательного процесса и ее реализацией на практике;

- традиционными подходами к содержанию образовательных программ, методами обучения и внедрением личностно-ориентированного содержания в образовательные программы, современных технологий обучения и инноваций в образовательный процесс;

- спецификой педагогических условий в системе дополнительного профессионального образования и их практической реализацией;

- образовательным процессом в учебных центрах подготовки, переподготовки и повышения квалификации и современными требованиями к организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах.

Актуальность накопленного в педагогической науке и передовой практике теоретического и фактического материала и, выявленные нами противоречия, определили **проблему исследования**, заключающуюся в



необходимости определения педагогических условий организации образовательного процесса, отвечающих нормативным и педагогическим требованиям организации современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах.

Актуальность темы и постановка проблемы привела к формулированию **темы исследования:** «Педагогические условия организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах».

**Объект исследования:** образовательный процесс в системе дополнительного профессионального образования.

**Предмет исследования:** педагогические условия организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах.

**Цель исследования:** определение теоретических основ и педагогических условий организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, разработка модели организации образовательного процесса в АУЦ и методических материалов для его совершенствования.

**Задачи исследования:**

1. Изучить научные основы образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования.
2. Определить особенности организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования.
3. Выявить педагогические условия организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования.
4. Провести исследование организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования и в АУЦ.
5. Спроектировать модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования и в АУЦ.

6. Разработать методические материалы для совершенствования образовательного процесса в АУЦ.

**Гипотеза исследования.** Педагогические условия организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах будут соответствовать нормативным и педагогическим требованиям организации современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах, если:

- определить особенности организации образовательного процесса в системе ДПО;

- выявить и сформировать комплекс педагогических условий, определяющих организацию современного и эффективного образовательного процесса в авиационных учебных центрах;

- разработать модель организации образовательного процесса в системе ДПО, в том числе в АУЦ, которая будет представлена как целостная педагогическая система организации образовательного процесса в ДПО, в том числе и в АУЦ, включает педагогические условия и целевой, содержательный, организационно-деятельностный и оценочно-результативный компоненты.

**Теоретическая значимость исследования:**

- представлена сущностная характеристика понятия «организация образовательного процесса», уточнена структура организации образовательного процесса, определены его элементы и составляющие;

- выявлен и сформирован комплекс педагогических условий, соответствующий нормативно-правовым и педагогическим требованиям, организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования;

- спроектирована модель организации образовательного процесса в системе ДПО, включая авиационные учебные центры, представленная как целостная педагогическая система организации образовательного процесса в ДПО, в том числе и в АУЦ, включает педагогические условия и целевой,

содержательный, организационно-действенный и оценочно-результативный компоненты.

**Практическая значимость исследования:**

1. Спроектированная модель организации образовательного процесса, учитывающая педагогические условия, базовые компоненты педагогической системы, личностные качества обучающихся и современные методы и формы обучения, может быть использована руководителями, заместителями руководителей по учебно-воспитательной работе, для обеспечения организации современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах.

2. Разработанные методические материалы в форме учебно-тематического плана программы повышения квалификации, в рамках которого представлены учебные модули, включающие тематические блоки, содержанием которых являются циклы упражнений, могут быть использованы методистами авиационных учебных центров для усовершенствования программ подготовки и переподготовки кадров и повышения квалификации.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Современный образовательный процесс в системе дополнительного профессионального образования должен включать комплекс педагогических условий, в основе которых лежит применение социально-педагогических принципов и активных методов и форм обучения.

2. Для успешной организации и функционирования образовательного процесса в отраслевых образовательных организациях, входящих в систему ДПО - авиационных учебных центров необходимо, чтобы комплекс педагогических условий соответствовал нормативным и педагогическим требованиям, учитывал специфику образовательной организации и включал: организационно-педагогические, психолого-педагогические, дидактические условия.

3. Спроектированная модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования является частью

целостной педагогической системой и основывается на педагогических принципах, теоретико-методологических подходах, педагогических условиях, включает компоненты: целевой, содержательный, организационно-действенный и оценочно-результативный., играет ключевую роль при организации современного образовательного процесса.

4. Разработанные методические материалы, с использованием активных методов и форм обучения, позволят обеспечить становление современного образовательного процесса в авиационном учебном центре.

**Теоретико-методологическую основу исследования составили:**

- изучение проблем современного состояния непрерывного образования, взаимосвязь базового и дополнительного образования (Г. П. Зинченко, А. П. Владиславлев, В. Н. Турченко, А. В. Даринский, Б. С. Гершунский, А. В. Даринский).

- перспективы развития дополнительного профессионального образования (Т. В. Пишулина, В. Г. Онушкин, Е. П. Тонконогая, Белкина В. Н., Г. В. Сергеева, Б. С. Гершунский., С. А. Беляков, В. С. Вахштайн, В. А. Галичин, А. А. Иванова, Е. А. Карпухина, Т. Л. Клячко, Д. Л. Константиновский, Д. Ю. Куракин, Е. А. Полушкина, Ю. А. Яхин).

- создание и развитие отраслевых образовательных структур в рамках дополнительного профессионального образования (С. Брукфилд, Г. Даркенвальд, И. Лорд).

- особенности организации образовательного процесса в системе ДПО (Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов).

- определение педагогических условий в ходе организации образовательного процесса (Н. В. Ипполитова, Н.Г. Стерхова, В. А. Ширяева, В. И. Андреева, А.Я. Найна, Н. М. Яковлева, М. В. Зверева, Б. В. Куприянова, С. А. Дынина).

- условия подготовки специалистов в области Гражданской авиации и обеспечения качества образовательного процесса в учреждениях узкой

профессиональной направленности (Л. П. Волкова, Л.Г. Большедворская, В.М. Челнокова, Н.В. Балберова, Г. И. Шукина).

- системный подход, как целостная совокупность средств, способов и форм приобретения, углубления и расширения общего образования, переходящего в дополнительное профессиональное образование (Т. М. Чурекова).

- личностно-ориентированный подход в рамках индивидуализации организации процесса обучения в дополнительном профессиональном образовании (Г. А. Ключарев, Е. И. Огарев).

- андрагогический подход при изучении непрерывного образования (В.И. Байденко, В.А. Болотов, И.А. Зимняя, В.С. Сенашенко, Н. В. Соловова, А.В. Хуторской и др.).

- компетентностный подход, учитывающий знания, опыт и личностные качества обучающихся в процессе профессиональной подготовки специалистов (Ф.Т. Шагеева, Н.В. Шестак, А.М. Рубанов).

- пространственный подход при реализации компетенсно-ориентированных образовательных программ в системе ДПО (И. А. Ларионова, О.Г. Мишанова, О.В. Шемет, А. В. Шумакова).

- процессный подход рассматривается как технология управления и организации образовательного процесса, который включает методы и формы обучения (М. А. Комарова, В.С. Суворова).

- деятельностный подход, как основа организации обучения и воспитания, при которой формируются профессионально значимые знания, умения и качества личности (Л. С. Выготский, С. Л. Рубинштейн, А.Н. Леонтьев, Л.В.Занкова, Д.Б.Эльконина, В.В.Давыдова, П.Я.Гальперина, Н.Ф.Талызина, А.К.Маркова).

- синергетический подход, как связующие звено системы непрерывного образования, включая подсистему дополнительного профессионального (ДПО). личность и личностные качества педагога (Е. Н. Князева, Г. Хакен).

**Методы исследования:** теоретические — анализ, сравнение, обобщение научной и учебно-методической литературы по проблеме исследования, моделирование; эмпирические — изучение документации, педагогического опыта, анкетирование, наблюдение, педагогический эксперимент (констатирующий, формирующий и заключительный этапы) и качественный анализ результатов исследования.

**Опытно-экспериментальная база исследования:** исследование проходило на базе авиационного учебного центра АО «Международный аэропорт Владивосток».

В исследование приняло участие 30 слушателей программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», проходивших обучение в авиационном учебном центре АО «Международный аэропорт Владивосток». Исследование проводилось с сентября 2018 г. по апрель 2020 г.

#### **Основные этапы и организация исследования.**

**Первый этап** (сентябрь 2018г. - октябрь 2019г.) поисково-аналитический: определялась и формулировалась тема магистерского исследования, проводился анализ теоретических основ темы, определена степень разработанности проблемы в педагогических и психологических зарубежных и отечественных исследованиях, определены методы научного исследования организации образовательного процесса в системе ДПО, включая АУЦ, разработана первоначальная гипотеза.

**Второй этап** (ноябрь 2019г. – февраль 2020г.) Проводилось опытно-экспериментальное исследование.

Констатирующий этап включал изучение документации и беседы со слушателями программы повышения квалификации по организации образовательного процесса в АУЦ, проведение анализа по соответствию применения педагогических условий в ходе ОП, проведение анкетирования и бесед со слушателями, с целью изучения удовлетворенности организацией образовательного процесса, и диагностирование личностных качеств и



характеристик слушателей образовательной программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», реализуемой в АУЦ. На основании полученных результатов была спроектирована модель организации образовательного процесса в системе ДПО, включая АУЦ.

Формирующий этап эксперимента включал разработку и реализацию методических материалов для организации современного образовательного процесса в АУЦ.

**Третий этап** (март 2020г. – июнь 2020г.) заключительный этапа эксперимента: завершение эксперимента, повторное анкетирование слушателей с целью выявления мнения слушателей об эффективности разработанных и проведенных программ цикла упражнений, уточнение теоретических положений, оформление выпускной квалификационной работы.

**Апробация результатов исследования.** Осуществлялась посредством публикации:

- статьи «Особенности педагогических условий при организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования» материалы XXII международной научно-практической конференции-конкурсе студентов, аспирантов и молодых учёных «интеллектуальный потенциал вузов на развитие дальневосточного региона России и стран АТР»,

- статьи «Педагогические условия организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая авиационные учебные центры» в номере 3-1 (33) 2020 года электронного научного журнала «Вестник современных исследований» (ISSN 2541-8300).

Результаты исследования обсуждались на заочной XXII международной научно-практической конференции-конкурсе студентов, аспирантов и молодых учёных «интеллектуальный потенциал вузов на развитие

дальневосточного региона России и стран АТР», на базе ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» (ВГУЭС).

**Структура и объем работы.** Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения и десяти приложений.

Объем диссертации 146 страницы основного текста, 7 таблиц и 19 рисунков. Список литературы содержит 95 наименований.

# **1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

## **1.1 Теоретико-методологические основы и подходы в системе дополнительного профессионального образования.**

В настоящее время современная система образования, оказывает доминирующее воздействие на культурное и социальное становление человека и в то же время находится в состоянии перманентного кризиса, обретающего глобальный масштаб. Углубляются противоречия между потребностями изменяющегося социокультурного окружения и консервативностью образовательных институтов, между декларируемыми целями, задачами образования и его реальными результатами. В современной России ситуация осложняется еще и тем, что качественные перемены, происходящие в сфере образования, сопровождаются глубокими переменами в социальной, политической и экономической сферах, а следовательно, в целях, содержании и формах образовательного процесса. Вследствие этого в современном обществе возрастает потребность в системе образования, способной ответить на вызов возрастающих изменений. Соответственно образование начинает сопровождать человека в течение всей жизни, переставая быть только подготовительным этапом для профессиональной деятельности, выполняя качественно новую роль в обществе, становясь одним из ведущих факторов его воспроизводства и динамичного развития.

В ходе всех вышеперечисленных социальных изменений и потребностей в обществе в основу концепции реформирования системы образования как у нас в стране, так и во всем мире, в систему образования встраивается категория «непрерывность», тем самым закладывая идею непрерывного образования, которая способствует обновлению знаний, получению новых специальностей, развитию творческих сил человека на протяжении всей его жизни.

Идея непрерывного образования развивалась, проходя ряд этапов – от появления самого термина в педагогике до осознания обществом его социальной востребованности. Запрос на образование изменялся в направлении периодического обновления компетенции, переучивания в течение трудоспособного возраста и обучения на протяжении всей жизни. Этот процесс обеспечивался ступенчатой системой образовательных институтов и программ, постоянным обновлением средств обучения и в конце концов – развитием сети государственных и негосударственных образовательных учреждений, системой дополнительного профессионального образования взрослых, развернутой сетью предложений неформального образования общественных и общественно-профессиональных объединений, особенности которых отражают специфику определенной территории. Территория становится единицей непрерывного образования, субъект образовательного процесса превращается в коллективный субъект, а педагогический процесс трансформируется в субъектно-ориентированный процесс, целью которого является личностное и профессиональное становление человека в течение всей жизни.

До настоящего времени нет единства во взглядах на время рождения идеи непрерывного образования и её авторство. В литературе выделяют разные точки зрения. Сторонники древнего происхождения этой идеи (А. В. Даринский, Х. Гуммель, Г. А. Ягодин и др.) считают, что идея непрерывного образования существует столько же, сколько и человечество<sup>1</sup>. Приверженцы другой точки зрения (О. В. Купцов, В. Г. Осипов и др.) связывают появление идеи с современной эпохой, для которой характерны активные процессы развития во всех сферах человеческой деятельности<sup>2</sup>. Следующая точка зрения (А. П. Владиславлев, Г. П. Зинченко, В. Г. Онушкин и др.) состоит в том, что хотя сама идея непрерывного образования существует в педагогике

---

<sup>1</sup> Ягодин, Г. А. Перестройка высшей школы и непрерывное образование / Г. А. Ягодин // Политическое самообразование. - 1986. - № 7. С. 37–41.

<sup>2</sup> Купцов, О. В. Непрерывное образование: подходы и решения / О.В. Купцов // Теория и практика физической культуры. - 1987. - № 9. С. 37–42.

давно, но соответствующий ей вид практики возник в эпоху Просвещения<sup>3</sup>.

В нашей работе мы разделяем мнение Г. П. Зинченко, утверждающего, что непрерывное образование, как явление, сформировалось в обществе в середине XX века, однако предпосылки его становления можно найти еще в философско-педагогических трудах Платона, Аристотеля, Я. А. Коменского и в более ранний период, когда непрерывное образование связывали с достижением полноты человеческого развития посредством воспитания человека как члена общества и гражданина государства<sup>4</sup>.

В России процесс непрерывного образования, как условие достижения полноты человеческого развития, был отражен в трудах Н. И. Пирогова, К. Д. Ушинского, Д. И. Писарева и др. Так, например, Д. И. Писарев отмечал: «Надо учиться в школе, но еще гораздо больше надо учиться по выходе из школы, и это второе учение по своим последствиям, по своему влиянию на человека и на общество неизмеримо важнее первого»<sup>5</sup>.

Необходимость воплощения в жизнь идеи непрерывного образования отмечалась в 20-е годы. В. И. Лениным, Н. К. Крупской, А. В. Луначарским, которые идею непрерывного образования напрямую связывали с российскими культурно-образовательными традициями<sup>6</sup>.

Термин «непрерывное образование» был обоснован и введен П. Аренцом в США в 1950-х годах, ученый считает, что это образование, всеохватывающее по полноте, индивидуализированное по времени, темпам и направленности, предоставляющее каждому возможности реализации собственной программы; целостная совокупность средств, способов, форм приобретения, углубления и расширения общего образования, профессиональной компетентности, культуры, воспитания гражданской и

---

<sup>3</sup> Онушкин, В. Г., Кулюткин Ю. Н. Непрерывное образование – приоритетное направление науки / В. Г. Онушкин, Ю.Н. Кулюткин // Советская педагогика. - 1989. - № 2. С. 12–18.

<sup>4</sup> Зинченко, Г. П. Предпосылки становления теории непрерывного образования / Г. П. Зинченко // Советская педагогика. - 1991. - № 1. С. 18–24.

<sup>5</sup> Аношкина, В. Л., Резванов С. В. Образование. Инновация. Будущее / В.Л. Аношкина, С. В. Резванов // Методологические и социокультурные проблем. – 2001 – 36 с.

<sup>6</sup> Аношкина, В. Л., Резванов С. В. Образование. Инновация. Будущее / В.Л. Аношкина, С. В. Резванов // Методологические и социокультурные проблем. – 2001 – 30 с.

нравственной зрелости личности. Ученый определил цели непрерывного образования следующим образом: распространение культуры, подготовка граждан к изменяющимся условиям общественного развития, дополнительное общее образование для всех, профессиональная подготовка и повышение квалификации на всех ступенях системы образования<sup>7</sup>.

Концепция непрерывного образования впервые была представлена на форуме ЮНЕСКО (1965 г.) крупнейшим теоретиком П. Ленграндом, который полагал, что человеку следует создать условия для полного развития его способностей на протяжении всей жизни. В этой концепции по-новому рассматривались этапы жизни человека, устраняющие её традиционное деление на период учёбы, труда и профессиональной дезактуализации. Понимаемое таким образом непрерывное образование стало означать продолжающийся всю жизнь процесс, в котором важная роль отводилась интеграции как индивидуальных, так и социальных аспектов человеческой личности и её деятельности.

Далее термин «непрерывное образование» использовался в 1968 г. в материалах Генеральной конференции ЮНЕСКО. Именно тогда Международная комиссия ЮНЕСКО по развитию образования сделала вывод, что «образование, чтобы отвечать современным требованиям, должно руководствоваться следующими основополагающими идеями: демократизация, непрерывность, гибкость». С этих пор главное назначение образования состоит в подготовке будущего взрослого человека к различным формам самостоятельной деятельности и самообразования.

На Лиссабонском саммите (2000 г.) ученые засвидетельствовали, что успешный переход к экономике и обществу, основанных на знании, сопровождается процессом непрерывного образования — учения длиною в жизнь<sup>8</sup>. Следовательно, европейские системы образования, закладывая основу

---

<sup>7</sup> Вербицкий, А. А. Методологические проблемы непрерывного образования / А. А. Вербицкий // Непрерывное образование: методология и практика. – 1990. – С. 25–34.

<sup>8</sup> Меморандум непрерывного образования Европейского Союза [проведен 19.09.2000г.]. - URL: Режим доступа: <http://www.znanie.org/docs/memorandum.html> (дата обращения 10.10.2019).



для наступающих перемен, изменяются сами. Европейская комиссия и страны-члены Европейского Союза определили учение длиною в жизнь в рамках Европейской стратегии занятости как всестороннюю учебную деятельность, осуществляемую на постоянной основе с целью улучшения знаний, навыков и профессиональной компетенции. Непрерывное образование в этом контексте — не один из аспектов образования и переподготовки, а основополагающий принцип образовательной системы и участия в ней человека. По мнению участников саммита, с помощью системы непрерывного образования все жители Европы получают равные возможности адаптироваться к требованиям социально-экономических перемен и смогут активно участвовать в формировании будущего Европы.

Наиболее подробное теоретическое обоснование концепций непрерывного образования представлено В. Г. Осиповым, который выделяет *пять стадий развития самой концепции непрерывного образования*<sup>9</sup>.

1) Констатационная стадия (конец 50-х – начало 60-х гг. XX в.) характеризуется пониманием, что непрерывное образование – нечто иное, отличное от самообразования и других форм обучения взрослых.

2) На феноменологической стадии – стадии идентификации феномена (вторая половина 60-х – начало 70-х гг. XX в.) предпринимаются попытки описать феномен непрерывного образования, реалистически оценить его, упорядочить основные положения.

3) На методологической стадии (начало 70-х – начало 80-х гг. XX в.) вырабатывается ядро концепции непрерывного образования.

4) На стадии теоретической экламписии и конкретизации (начало 80-х гг. XX в.) разработка концепции осуществляется применительно ко всем основным звеньям становящейся системы непрерывного образования.

5) Взаимосвязь, единство теоретических и практических аспектов непрерывного образования – суть стадии практического приложения

---

<sup>9</sup> Осипов, В. Г. Социально-философский анализ современной концепции непрерывного образования / В. Г. Осипов // Концепции непрерывного образования. - 1989. – Гл.2, 219 с.

концепции непрерывного образования, продолжающейся по настоящее время. Здесь уточняются и само представление о принципе непрерывного образования, и определение этого понятия.

Точкой отсчёта в разработке концепции непрерывного образования в России считают 1979 год, когда в Москве состоялся симпозиум на тему «Психолого-педагогические проблемы непрерывного образования». Педагогический смысл непрерывности заключается в систематичности обучения, в преемственности и перспективности. Непрерывное образование должно стать потребностью и условием постоянного развития людей.

В 1989 г. результаты исследований, проведённых по проблемам непрерывного образования, были оформлены в виде «Концепции непрерывного образования», где было записано: «... смысл непрерывности заключается в постоянном удовлетворении развивающихся потребностей личности и общества в образовании, всеохватывающем по полноте, индивидуализированном по времени, темпам, направленности, в предоставлении каждому возможностей реализации собственной системы получения образования».

На данный момент важность непрерывного образования, а именно дополнительного профессионального образования в Российской Федерации подчеркивает концепция развития непрерывного образования взрослых в Российской Федерации на период до 2025 года, которая представляет собой систему взглядов на содержание, принципы и основные приоритеты государственной политики, направленной на обеспечение возможностей по реализации права взрослого населения Российской Федерации на образование в течение всей жизни.

Таким образом, в рамках исторических этапов развития непрерывного образования были изучены подходы к пониманию сущности непрерывного

образования таких авторов, как Т. В. Пишулина, В. Г. Онушкин и Е. П. Тонконогая<sup>10</sup>. Аналитический анализ позволяет сделать следующие выводы:

- во-первых, во всех исследованиях исторических этапов ученые сходятся во мнении, что непрерывное образование рассматривалось только в контексте «образования взрослых» и основной целью являлась компенсация недостатков предшествующих этапов образования;

- во-вторых, все последующие изменения в исторических этапах развития непрерывного профессионального образования связаны с теоретико-методологическим переосмыслением проблем профессионального образования и, как следствие, установлением более значимых целей в соответствии с социально-экономическими условиями развития общества в целом. Об этом свидетельствует изменение цели непрерывного профессионального образования с «повышения профессиональной квалификации работника» на цель «научение учиться на протяжении всей жизни».

Важно учитывать, что в теории и практике непрерывного образования особо акцентируется внимание на образовании взрослых за пределами базового образования – приобретение и повышение профессиональной квалификации, переподготовка в процессе смены профессий, образование в ходе адаптации к меняющимся социальным условиям, досуговое образование и т. д. В современном обществе идея непрерывного образования приобретает характер парадигмы научно-педагогического мышления. Белкина В. Н. и Сергеева Г. В., рассматривая теоретические подходы к определению сущности непрерывного профессионального образования, используют понятие Гершунского Б. С., который трактует «суть непрерывного образования как процесс создания необходимых условий для всестороннего гармоничного развития личности независимо от возраста, первоначально приобретенной профессии, специальности, места жительства с обязательным учетом

---

<sup>10</sup> Онушкин, В. Г. К критике современных буржуазных концепций непрерывного образования / В. Г. Онушкин // Проблемы непрерывного образования взрослых. - 1987. - № 3. 7–12 с.

личностных особенностей, мотивов, интересов, ценностных установок»<sup>11</sup>.

Для уточнения сущности непрерывного, в том числе дополнительного профессионального образования необходимо рассмотреть подходы к пониманию «непрерывное образование».

В монографии «Мониторинг непрерывного образования: инструмент управления и социологические аспекты» отмечается, что С. А. Беляков, В. С. Вахштайн, В. А. Галичин, А. А. Иванова, Е. А. Карпухина, Т. Л. Клячко, Д. Л. Константиновский, Д. Ю. Куракин, Е. А. Полушкина, Ю. А. Яхин предлагают три подхода к пониманию сущности непрерывного профессионального образования<sup>12</sup>. В рамках первого подхода непрерывное профессиональное образование рассматривается как образование на протяжении всей жизни человека, предельно раздвигая границы этого понятия, поскольку при данной трактовке процесс обучения будет доступен как для маленького ребенка, так и для пенсионера. Второй подход к пониманию непрерывного профессионального образования, как образования взрослых, определяет специфику контингента в виде особенностей их возраста и выбора соответствующих технологий обучения. Третий подход характеризует непрерывное профессиональное образование, которое рассматривается «как профессиональное образование в течение всей жизни и должно обеспечить непрерывное обновление профессиональных знаний, умений и навыков, однако, обладает функциональной спецификой в отношении контингента».

Так, «непрерывность» в образовательном процессе должна прослеживаться в последовательном преодолении обучающимся определенных уровней образования, которое позволит человеку не только удовлетворять свою потребность в образовании, но в то же время будет

---

<sup>11</sup> Белкина, В. Н., Сергеева Г. В. Актуальные проблемы непрерывного профессионального образования будущих педагогов / В. Н. Белкина, Г. В. Сергеева // Образование будущих педагогов. - 2011. – № 1, 160 с.

<sup>12</sup> Карпухина, А.Е. Мониторинг непрерывного образования: инструмент управления и социологические аспекты / А. Е. Карпухина // Мониторинг. Образование. Кадры. - 2006. 22 с.

способствовать увеличению его конкурентоспособности на рынке труда. Переход от одного уровня образования к другому свидетельствует об окончании предшествующего, однако это не говорит о том, что обучающийся прекращает свою непрерывную профессиональную подготовку в какой-либо области.

Исходя из вышесказанного, цель непрерывного образования заключается в развитии человека как личности и его способности обучаться самостоятельно в течение всей жизни, что подтверждается мнением И. А. Макаровой: «Центральной идеей непрерывного образования является развитие человека как личности, субъекта деятельности и общения на протяжении всей жизни»<sup>13</sup>.

Анализ различных моделей и подходов к непрерывному профессиональному образованию показывает, что одним из наиболее эффективных способов реализации принципа непрерывности в образовании является развитие дополнительного профессионального образования (ДПО), которое, как любая организованная систематичная образовательная деятельность за пределами базовой системы профессионального образования, предоставляющая дополнительные профессионально-образовательные услуги специалистам в целях развития и совершенствования профессиональной деятельности, представляет собой автономный компонент общей системы непрерывного образования.

Далее в ходе работы возникает потребность в рассмотрении структуры и содержания непрерывного, в том числе дополнительного, профессионального образования и организации образовательного процесса с позиции следующих *методологических подходов*: системного, личностно-ориентированного, андрагогического, компетенстного, пространственный, процессный, деятельностного и синергетического.

---

<sup>13</sup> Макарова, И. А. Целостный подход в образовании взрослых / И. А. Макарова // Грани познания: электрон. науч.-образов. журн. ВГСПУ. – 2014. – № 6, 47–51 с. – URL: [www.grani.vspu.ru](http://www.grani.vspu.ru) (дата обращения: 08.11.5019).

В рамках системного подхода, в формулировках фигурируют такие ключевые понятия, как: педагогическая система, система государственных и общественных образовательных организаций, программы различных уровней образования, профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации. Т. М. Чурекова считает, что в рамках данного подхода непрерывное образование – это педагогическая система, «то есть целостная совокупность средств, способов и форм приобретения, углубления и расширения общего образования, профессиональной компетентности, гражданского, этического, эстетического воспитания и др., а также процесс роста образовательного (общего и профессионального) потенциала личности в течение жизни, организационно обеспеченного системой государственных и негосударственных образовательных учреждений и соответствующего потребностям личности и общества»<sup>14</sup>.

В рамках личностно-ориентированного подхода составляющих трактовок непрерывного профессионального образования исследователи делают акцент на личность обучающегося, его потребности, способности и предпочтения, определяя сущность понятия как философско-педагогическую концепцию, непрерывное развитие возможностей человека, процесс приращения профессиональных компетенций. В частности, Г. А. Ключарев и Е. И. Огарев пишут о необходимости того, чтобы непрерывное образование на протяжении всей жизни взрослого человека обеспечивалось созданием условий для самообразования и всестороннего личностного развития, совокупностью переменных, согласованных и разнообразных образовательных программ разных ступеней и уровней, гарантирующих гражданам реализацию права на образование и представляющих возможность

---

<sup>14</sup> Чурекова, Т. М. Теоретико-методологические основы непрерывного образования личности в инновационных образовательных учреждениях / Т.М. Чурекова // автореф. дис. д-ра пед. наук: 13.00.01. – Кемерово, 2002. – 42 с.



получать общеобразовательную и профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации<sup>15</sup>.

Таким образом, в организации образовательного процесса в дополнительном профессиональном образовании личностно-ориентированный подход реализуется через:

- создание условий для развития всех субъектов образовательного процесса (студентов, преподавателей, управленческого персонала);

- разработку действенных стимулов - побуждений социального и профессионального характера для развития субъектов образовательного процесса, их профессионально важных качеств в условиях эмоциональной комфортности и социальной защищенности;

- внедрение в образовательный процесс современных педагогических технологий развития личности с учетом вариативности образования, направленного на расширение возможностей профессионального самоопределения и саморазвития;

- организацию учебного пространства, предусматривающую диверсификацию образовательных программ и профессиональных образовательных учреждений с целью разработки и внедрения профессионально квалификационных характеристик специалистов с учетом коррекции социального и профессионального самоопределения личности.

Андрагогический подход предполагает совместную работу по планированию, реализации и оценке качества процесса обучения; опору на опыт обучающегося; индивидуализацию процесса обучения; его контекстность и элективность (В.И. Байденко, В.А. Болотов, И.А. Зимняя, В.С. Сенашенко, Н.В. Соловова, А.В. Хуторской)<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Ключарев, Г. А. Огарев Е. И. Непрерывное образование в трансформирующемся российском обществе / Г. А. Ключарев, Е. И. Огарев // Особенности непрерывного образования. – М.: Франтэра, 2002. – 5 с.

<sup>16</sup> Змеев, С. И. Технология обучения взрослых / С. И. Змеев // Андрагогические подходы в образовании. – М.: Академия, 2002. – 128 с.

Компетентностный подход позволяет учитывать интересы работодателей, формировать базовые (Ф.Т. Шагеева) и прикладные компетенции на основе сформированных в практической деятельности (А.М. Рубанов) <sup>17</sup>. Возможности применения компетентностного подхода в непрерывном образовании (Н.В. Шестак) позволяют определять профили компетенций - наборы основных компетенций для разных направлений деятельности и учитывать личностные качества и характеристики <sup>18</sup>. При составлении профилей каждая компетенция формулируется конкретно, описывается ее «эталон» и способы диагностики, что позволяет планировать и прогнозировать необходимые кадровые ресурсы, формировать кадровый резерв. Профили компетенций, личностных качеств и характеристик становятся основой для разработки образовательных программ для непрерывного образования, в частности дополнительного профессионального образования.

Система дополнительного профессионального образования, реагируя на потребности общества, начинает функционировать в рамках пространственного подхода. Исследователи обращаются к пространственному подходу при разработке компетентностно-ориентированных образовательных программ (И. А. Ларионова, О.Г. Мишанова, О.В. Шемет, А. В. Шумакова)<sup>19</sup>. Образовательное пространство вуза как социально-педагогический феномен отражает территориальную специфику различных образовательных систем, в том числе и системы дополнительного образования, обеспечивающей формирование у будущих специалистов полифункциональных профессиональных знаний в единстве с практическим опытом, порождающей множество отношений и связей в сфере дополнительной и основной

---

<sup>17</sup> Фролова, С. Л. Об интеграции компетентностного подхода к высшему образованию / С. Л. Фролова // Научные подходы к образованию взрослых. - 2010. 4. №, 39–41 с.

<sup>18</sup> Шестак, Н.В. Компетентностный подход в дополнительном профессиональном образовании / Н.В. Шестак // Высшее образование в России - 2009. - 3. №, 20–38 с.

<sup>19</sup> Шумакова, А. В. Характеристика пространственного подхода в проектировании образовательного процесса / А.В. Шумакова // Пространственный подход при организации современного образовательного процесса. – 2006. - 40–48 с.

профессиональной деятельности, способствующей осознанию субъектами разнообразных образовательных предложений и профессионально значимого социального опыта, задаваемого организуемой средой.

В качестве основы для организации образовательного процесса необходимо рассмотреть еще один подход - процессный. В научных трудах М. А. Комарова и В.С. Суворова процессный подход рассматривается как технология управления, которая включает методы и приемы, и некую последовательность организации ОП<sup>20</sup>. Данный подход служит базой для формирования образовательного процесса и позволяет не допустить ситуации, при которой, будет допущена рассогласованность результата образовательной деятельности, ориентированного на запросы потребителей и реальными требованиями федерального законодательства и ФГОС ДПО.

Таким образом, все виды деятельности, протекающие в образовательном учреждении (учебная, научно-методическая, воспитательная), все виды практического обучения следует рассматривать как логически упорядоченные, взаимосвязанные между собой процессы. Образовательное учреждение работает более эффективно, если правильно понимает взаимосвязь всех видов деятельности: образовательной, научно-методической, инновационной, организационно-управленческой, финансовой, по организации материально-пространственной образовательной среды и информатизации.

Основоположниками деятельностного подхода в педагогической психологии являются крупнейшие отечественные ученые – Л. С. Выготский, С. Л. Рубинштейн, А. Н. Леонтьев и др. К активным их сторонникам и продолжателям следует отнести Л.В.Занкова, Д.Б.Эльконина, В.В.Давыдова, П.Я.Гальперина, Н.Ф.Талызину, А.К.Маркову.

Обобщая их взгляды, деятельностный подход можно определить как такую организацию обучения и воспитания, при которой формирование

---

<sup>20</sup> Садыкова, Е. М. Процессный подход в управлении образовательным учреждением / Е.М. Садыкова // Методические рекомендации. – Самара: 2008. 83 с.

профессионально значимых знаний, умений и качеств личности, а также компонентов профессиональной культуры у обучающихся эффективно при условии осуществления деятельностного подхода к обучению слушателей.

Таким образом, деятельностный подход основан на положении о том, что психика личности неразрывно связана с его деятельностью и деятельностью обусловлена. При этом деятельность понимается как преднамеренная активность человека, проявляемая в процессе его взаимодействия с окружающим миром, и это взаимодействие заключается в решении жизненно важных задач, определяющих существование и развитие человека.

Одним из важных является синергетический подход. По мнению Г. Хакена, синергетика занимается изучением систем, состоящих из большого (очень большого, «огромного») числа частей, компонентов или подсистем, сложным образом взаимодействующих между собой, к которым мы и соотнесли систему непрерывного образования, включая подсистему дополнительного профессионального (ДПО)<sup>21</sup>. Ключевую роль в данном подходе занимает личность и личностные качества педагога. Е. Н. Князева констатирует, что существует фундаментальная общность образцов (паттернов) саморазвития и самоорганизации систем самой различной природы, что и составляет предмет синергетики.

Основываясь на вышеперечисленных подходах, сопоставляя традиционное и непрерывное образование, Владимир Николаевич Турченко предлагает *модель непрерывного образования, в том числе ДПО*<sup>22</sup>:

- 1) Временная характеристика: процесс всей жизни.
- 2) Пространственная характеристика: место не ограничено. Специализированные учреждения, оставаясь опорными пунктами системы

---

<sup>21</sup> Хакен, Г. Можем ли мы применить синергетику в науках о человеке? / Г. Хакен // Синергетика и психология. - М.: Янус-К, 1999. - 11-26 с.

<sup>22</sup> Вершловский, С.Г. Общее образование взрослых / С.Г. Вершловский // Стимулы и мотивы. - М.: Педагогика, 1987. - 84 с.

образования, интенсивно расширяют свои функции, реализуя их не только в собственных рамках, но и внутри всех других сфер деятельности.

3) Внешняя характеристика: максимальное сближение школы со всеми другими сферами общественной деятельности, принцип «открытой школы».

4) Внутренняя характеристика: сомкнутость, преемственность всех её элементов, плавные переходы от низших ступеней к высшим. Различные формы и типы обучения взаимно дополняют друг друга.

5) Количественная характеристика: включает не только подрастающее поколение, но и всё старшее поколение, являясь в принципе всеохватывающим.

6) Функциональная характеристика: ученик – субъект самообразования, способный стать серьёзным оппонентом своего учителя и даже превзойти его.

7) Характеристика развития: непрерывное образование – это процесс, его ведущая тенденция – непрерывное обновление содержания, форм и методов обучения, интенсификация учебно-воспитательных процессов.

Таким образом, непрерывное образование и входящее в его систему дополнительное профессиональное образование представляет собой процесс непрекращающегося целенаправленного профессионального развития потенциала личности обучающегося, который при определенных нормативно-правовых требованиях и педагогических условиях осуществляется в созданной педагогической системе государственных и общественных образовательных организаций, мотивирующей к развитию профессионально-творческих способностей на протяжении всей жизни и формирующей общие и профессиональные компетенции, личностные качества и характеристики средствами реализации общеобразовательных и профессиональных программ подготовки, переподготовки и повышения квалификации. В ходе дальнейшей работы необходимо более подробно разобраться в основных нормативно-правовых понятиях и особенностях организации образовательного процесса в ДПО.

## **1.2. Особенности организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования и в отраслевых образовательных организациях**

Как уже было изложено выше актуальность и необходимость непрерывного образования не вызывает сомнений, и таким образом приоритетной задачей педагогических исследований становится поиск эффективных и оптимальных форм, и методик организации учебного процесса, в котором учтен баланс образовательных потребностей данной категории обучающихся и возможностей образовательной среды, в которой реализуется профессиональный и личностный опыт и позиция взрослого, как субъекта обучения. Исходя из вышеперечисленных концепций, моделей и подходов к системе непрерывного образования было выявлено, что одним из наиболее эффективных способов реализации принципа непрерывности в образовании является его подсистема - дополнительное профессиональное образование.

Дополнительное профессиональное образование позволяет обновлять ранее приобретенные, а также получать новые знания и навыки; поддерживать уровень необходимых компетенций для выполнения трудовых функций в процессе профессиональной деятельности. На государственном уровне система ДПО помогает обеспечивать эффективное кадровое сопровождение реформ и воспроизведение интеллектуального потенциала общества. ДПО представляет собой комплекс государственных и общественных институтов, а также систему взаимодействия между ними. Далее целесообразно разобраться, в сущности, понятия и особенностях организации дополнительного профессионального образования.

Согласно федеральному закону об образовании, дополнительное профессиональное образование – вид образования в Российской Федерации, профессиональное образование, получаемое дополнительно к среднему профессиональному или высшему образованию. Согласно статье 26 «Управление образовательной организацией» федерального закона «Об



образовании» дополнительные образовательные программы и дополнительные образовательные услуги реализуются в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан, общества, государства. В пределах каждого уровня профессионального образования основной задачей дополнительного образования является непрерывное повышение квалификации рабочего, служащего, специалиста в связи с постоянным совершенствованием федеральных государственных образовательных стандартов<sup>23</sup>.

Следует отметить, что актуальность развития дополнительного образования связана с переходом к двухуровневой системе высшего образования, которая подразумевает сужение количества направлений и профилей подготовки бакалавров по сравнению с подготовкой дипломированных специалистов, что не позволяет учесть специфику предметных областей отдельных видов профессиональной деятельности. Поэтому дополнительное профессиональное образование можно также определить как систему непрерывного образования, включающую в себя «совокупность взаимодействующих, преемственных образовательных программ и государственных образовательных стандартов, государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки обучающихся по отдельным дополнительным профессиональным программам и направлениям».

В научной литературе *понятие «дополнительное образование»* определяется неоднозначно. Поэтому для того, чтобы определить его сущность, рассмотрим несколько определений этого термина.

Н. А. Морозова не сводит данное понятие только лишь к профессиональной переподготовке, охарактеризовав его «как непрерывный процесс на протяжении всего жизненного пути активного, добровольного,

---

<sup>23</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 15.01.2020).

творческого освоения личностью различных видов развивающей, учебной, практической деятельности»<sup>24</sup>.

А. И. Колесникова считает, что «дополнительное образование – это образование, цели и содержание которого не предусмотрены обязательной программой учебного заведения, однако имеют важное значение для развития человека как личности»<sup>25</sup>.

Зязин И. Ю. определяет дополнительное образование как целенаправленный целостный добровольный личностно ориентированный процесс, содействующий самосовершенствованию человека на протяжении всей жизни, а также результат овладения социально значимым культурным опытом и формирование личности посредством образовательно-информационной деятельности за пределами основного образования<sup>26</sup>.

На основании вышеизложенных определений ДПО в данной работе мы будем придерживаться определения дополнительного профессионального образования, которое изложено в федеральном законе об образовании.

Основные *типы программ и их содержание в ДПО* отражены в таблице 1.

Таблица 1

Типы программ и их содержания

№ п/п	Тип программы обучения	Содержание программы
1.	Повышение квалификации кадров	Краткосрочные программы, имеющие своей целью расширение знаний специалиста в одной конкретной области (к ним относятся краткосрочные семинары и различные тренинги).

<sup>24</sup> Зязин, И. Ю. Организационно-педагогические условия повышения эффективности целостного педагогического процесса дополнительного образования / И.Ю Зязин // диссертация кандидата педагогических наук. – Рязань, 2005. – 24 с.

<sup>25</sup> Зязин, И. Ю. Организационно-педагогические условия повышения эффективности целостного педагогического процесса дополнительного образования / И.Ю Зязин // диссертация кандидата педагогических наук. – Рязань, 2005. – 25 с.

<sup>26</sup> Зязин, И. Ю. Организационно-педагогические условия повышения эффективности целостного педагогического процесса дополнительного образования / И.Ю Зязин // диссертация кандидата педагогических наук. – Рязань, 2005. – 25-26 с.

№ п/п	Тип программы обучения	Содержание программы
2.	Профессиональная подготовка и переподготовка кадров	Программы средней продолжительности, направленные на комплексное углубление знаний специалиста в рамках профессии или направления профессиональной деятельности.
3.	Профессиональные стажировки	Программы средней продолжительности, направленные на формирование и закрепление профессиональных знаний, умений и навыков по полученной квалификации. Данные программы реализуются, как правило, после освоения программы повышения квалификации на специально созданных или выделенных работодателем рабочих местах.

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Основные нормативные требования, условия освоения и реализации дополнительного профессионального образования изложены в статье 76 «Дополнительное профессиональное образование» Федерального закона «Об образовании»<sup>27</sup>:

1. Дополнительное профессиональное образование направлено на непрерывное повышение профессиональных знаний и умений граждан в течение всей жизни. Целью Дополнительного профессионального образования является удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей человека, постоянной его адаптации к меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, совершенствования профессиональной квалификации граждан, на подготовку к выполнению новых видов профессиональной деятельности на базе среднего профессионального и высшего образования.

2. Дополнительное профессиональное образование может быть получено в форме самообразования, а также в образовательных организациях

<sup>27</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 15.01.2020).

дополнительного профессионального образования, профессиональных образовательных организациях, и образовательных организациях высшего образования. Дополнительное профессиональное образование может быть также получено в организациях, осуществляющих обучение, в соответствии со статьей 32 настоящего Федерального закона.

3. Дополнительное профессиональное образование осуществляется посредством реализации дополнительных профессиональных программ – программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки.

4. К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

5. Программы повышения квалификации направлены на совершенствование имеющихся и (или) освоение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, выполнения трудовых функций и (или) повышения профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации. Программы повышения квалификации включают в себя квалификационные программы и программы профессионального развития. Квалификационная программа направлена на получение профессиональных знаний и умений для выполнения нового вида профессиональной деятельности или комплексного обновления профессиональных компетенций в рамках того же вида профессиональной деятельности. Программа профессионального развития направлена на качественное изменение имеющейся квалификации путем совершенствования профессиональных компетенций в соответствии с новыми социально-экономическими, технологическими условиями и (или) российскими и международными требованиями и стандартами.

6. Программы профессиональной подготовки и переподготовки направлены на получение новых и развитие имеющихся компетенций с целью приобретения новых квалификаций, необходимых для выполнения нового направления профессиональной деятельности, в том числе с учетом международных требований и стандартов. По результатам освоения программ профессиональной подготовки и переподготовки может быть присвоена дополнительная квалификация.

7. Содержание дополнительных профессиональных программ определяется образовательной программой, разрабатываемой и утверждаемой организацией, осуществляющей образовательную деятельность, если иное не установлено федеральными законами, с учетом потребностей лица (организации), по инициативе которого осуществляется дополнительное профессиональное образование. Содержание дополнительных профессиональных программ должно обеспечивать преемственность дополнительных профессиональных программ по отношению к федеральным государственным образовательным стандартам среднего профессионального и (или) высшего образования, а также учитывать требования профессиональных стандартов и (или) квалификационные требования, указанные в квалификационных справочниках, утверждаемых в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации, по соответствующим должностям, профессиям и специальностям. Программы профессиональной переподготовки реализуются на основании установленных квалификационных требований (профессиональных стандартов) к конкретным должностям и профессиям с учетом полученного ранее уровня профессионального образования.

8. Обучение по дополнительным профессиональным программам осуществляется как единовременно (непрерывно), так и поэтапно (дискретно), в том числе посредством освоения отдельных учебных курсов, предметов, дисциплин модулей, прохождения практик, посредством сетевых форм, в

порядке, установленном образовательной программой и (или) договором об образовании.

9. Дополнительная профессиональная образовательная программа может реализовываться в формах, предусмотренных настоящим Федеральным законом, а также полностью или частично в форме стажировки.

10. Формы обучения и сроки освоения дополнительных профессиональных программ определяются образовательной программой и (или) договором об образовании.

11. Освоение дополнительных профессиональных образовательных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме, определяемой организацией, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно.

12. Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются удостоверение о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной подготовки или переподготовке. В случае присвоения по результатам освоения программы профессиональной переподготовки дополнительной квалификации эта квалификация указывается в дипломе о профессиональной переподготовке.

Важно подчеркнуть, что главная цель дополнительного профессионального образования - приобретение и освоение студентом в процессе подготовки, переподготовки или повышения квалификации практического опыта, умений, знаний, а также формирование общих и профессиональных компетенции определенного уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в выбранной сфере, выполнять трудовые функции по конкретной специальности.

Обозначенная цель дополнительного профессионального образования определяет постановку следующих задач:

- совершенствование организации образовательного процесса с учетом требований современного рынка труда;

- создание условий для всестороннего развития преподавателей, направленных на повышение социокультурного и профессионального уровня;
- создание условий для разностороннего развития студентов, направленных на повышение эффективности формирования общих и профессиональных компетенций;
- обеспечение соответствия содержания образования, профессиональных образовательных программ потребностям рынка труда, образовательным запросам личности, тенденциям в развитии экономики, достижениям в научно-технологической и социальной сферах;
- обеспечение соответствия технологической составляющей педагогического процесса достижениям передовой педагогической практики;
- организация опережающего профессионального обучения, подготавливающего специалистов к грядущим изменениям в обществе, сфере управления и производства;
- поиск психолого-педагогических средств приращения человеческого капитала, личности специалиста, его культурного и профессионального опыта, в совокупности способствующих формированию общей адаптивной способности и креативности;
- развитие институциональной системы дополнительного профессионального образования; е
- подготовку педагогических и управленческих кадров для системы профессионального образования;
- обеспечение преемственности среднего профессионального, высшего и дополнительного образования;
- усиление уровня информатизации образования и создание на этой базе дистанционных форм дополнительного профессионального образования.

Развитию профессиональной компетентности, личностных качеств и характеристик обучающихся способствуют используемые в системе дополнительного профессионального образования методы обучения и организационные формы учебного процесса, а кроме того, и сам педагог,

включенный в эту систему. Педагог обязан не только преподавать свой предмет, но и быть своеобразным модератором, обеспечивающим эффективность индивидуальной самостоятельной познавательной активности обучающихся, при которой каждый слушатель получает возможность продвигаться в освоении материала в темпе, соответствующем его возможностям, а также работать в команде над разрешением вопросов профессиональной практики.

Система дополнительного профессионального образования реализуется, как правило, в рамках деятельности отраслевых образовательных организаций или подразделений дополнительного профессионального образования в составе вузов. Одним из таких отраслевых учреждений дополнительного профессионального образования являются авиационные учебные центры (АУЦ) поскольку данные учебные заведения рассматриваются как организации, способные производить новые знания, выполняя миссию формирования кадрового потенциала экономики страны.

С. Брукфилд, Г. Даркенвальд и И. Лорд выделяют следующие основные принципы дополнительного профессионального образования в АУЦ<sup>28</sup>:

- дополнительность к основному образованию;
- непрерывность на протяжении всей жизни человека;
- добровольность и открытость;
- интенсификацию и практикоориентированность обучения, которые выражаются в предоставлении качественных результатов в кратчайшие сроки.

На основании данных принципов учеными отмечается, что обучающиеся заинтересованы возможностью дальнейшего применения полученных знаний в своей деятельности, что необходимо учитывать при выборе методов и технологий обучения в сфере дополнительного профессионального образования, включая АУЦ.

---

<sup>28</sup> Брукфилд, С. Понимание и содействие обучению взрослых / С. Брукфилд // Методы обучения взрослых. - Сан-Франциско: 1986. - 165 с.



Необходимо учитывать, что в условиях модернизации дополнительного профессионального образования, перед руководителями учреждений стоят новые задачи по организации образовательного процесса для достижения результатов, соответствующих требованиям, которые предъявляются Федеральным государственным образовательным стандартом дополнительного профессионального образования (ФГОС ДПО). Решение такого рода задач предъявляет новые, повышенные требования к системе организации образовательного процесса в профессиональных организациях, определяет в образовательной деятельности необходимость изменения подходов к практике принятия управленческих решений при планировании и реализации образовательного процесса, который будет полностью удовлетворять запросы рынка труда и требования потребителей образовательной услуги.

В связи с тем, что в исследованиях, которые посвящены рассматриваемому вопросу, имеет место разночтение **понятия «образовательный процесс»** необходимо конкретизировать его семантику для данной работы.

В педагогическом словаре Г.М. Коджаспировой понятие «образовательный процесс» рассматривается как «совокупность учебно-воспитательного и самообразовательного процессов, направленная на решение задач образования, воспитания и развития личности в соответствии с государственным образовательным стандартом»<sup>29</sup>.

М. Ю. Олешков и В.М. Уваров определяют образовательный процесс как «диалектически взаимосвязанную систему обучения и учения, обеспечивающую развитие индивидуума как личности, опирающаяся на раскрытие и использование субъектного опыта каждого ученика посредством

---

<sup>29</sup> Коджаспирова, Г.М. Педагогический словарь для студентов высш. и сред. пед. учеб. заведений / Г.М. Коджаспирова // [Текст]. - М., 2005. – 94 с.

применения лично значимых способов целенаправленной учебно-познавательной деятельности»<sup>30</sup>.

При конкретизации понятия «образовательный процесс» необходимо принять во внимание, что в Федеральном законе № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», образование понимается как «единый целенаправленный процесс воспитания и обучения», приобретение «знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций, определенного объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов»<sup>31</sup>.

Таким образом, в данном исследовании «образовательный процесс» будет пониматься в соответствии с требованиями федеральных документов и с принадлежностью к дополнительному профессиональному образованию, будет определен, как совокупность действий при предоставлении образовательной услуги, направленной на передачу и освоение знаний, умений, практического опыта и формирование компетенции, позволяющих реализовывать профессиональную деятельность, а также удовлетворяющих образовательные потребности и интересы гражданина и рынка труда.

Далее необходимо раскрыть сущность понятия «организация образовательного процесса». В данном исследовании считаем необходимым придерживаться определения, которое дали ученые Е. Б. Герасимова, Б. И. Герасимов<sup>32</sup>. Ученые понимают его, как «циклически повторяющийся процесс воздействия органа управления на управляемый объект, в котором последовательно, на основании обработки исходной информации о состоянии объекта и оценки обстановки вырабатывается план достижения цели и меры

---

<sup>30</sup> Уваров, А. Ю. Ориентиры образовательных реформ и информационные технологии / А.Ю. Уваров // Образовательная политика. – 2012, №1(57). – 12-34 с.

<sup>31</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 15.01.2020).

<sup>32</sup> Герасимов, Е. Б., Герасимов, Б. И. Инструменты обеспечения технологий решения задач управления организации / Е. Б. Герасимов, Б. И. Герасимов // Управленческие науки. – 2018, №1. 82-89 с.

для его реализации; осуществляется передача воздействий на объект управления и контроль их выполнения, коррекция плана в зависимости от изменения условий обстановки и состояния объекта, выработка и передача новых воздействий, выбранных из множества возможных вариантов и обеспечивающих достижение конкретной цели при оптимальных затратах ресурсов». В данном случае организация образовательного процесса, в какой-то степени приравнивается к его управлению.

При условиях подготовки специалистов в области Гражданской авиации и обеспечения качества образовательного процесса в учреждениях узкой профессиональной направленности - в авиационных учебных центрах ученые (Л. П. Волкова, Л.Г. Большедворская, В.М. Челнокова, Н.В. Балберова, Г. И. Щукина) отмечают, что структура организации образовательного процесса представляет собой многокомпонентное педагогическое явление и включает определенные элементы, учитывающие специфику характерную для выбранного образовательного учреждения, в нашем случае для авиационных учебных центров<sup>33</sup>.

***Среди основных элементов организации образовательного процесса в системе ДПО выделяют следующие три группы структур:***

- 1) Логическая структура – средства, принципы, нормативно-правовые требования, формы и методы обучения.
- 2) Временная структура – этапы, стадии, циклы.
- 3) Процессуальная структура – цель, мотивы, оценка, результат, условия, управление.

Наш интерес направлен на исследование логической структуры, так как именно данная структура представлена на протяжении всего ОП.

Основным средством обучения в системе ДПО является образовательная программа, которая представляет собой определенный тип и реализуется на специфических условиях, в зависимости от выбранного типа

---

<sup>33</sup> Челнокова, В. М. Управление качеством: учеб. пособие / В. М. Челнокова // Подготовка авиаспециалистов. – СПб., 2010. – 135 с.

обособленного образовательного учреждения. Типы программ и их содержания в АУЦ представлены в таблице 1.

В системе дополнительного профессионального образования и его отраслевых образовательных организациях - АУЦ, выделяются следующие социальными - педагогическими принципами, отличающиеся специфическими чертами (см. приложение 1).

Организация образовательного процесса в ДПО должна подчиняться определенным принципам и требованиям, которые можно сформулировать, основываясь на нормах образовательного законодательства, а именно закрепленными в ст.12 «Образовательные программы» и ст.13 «Общие требования к реализации образовательных программ», Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.05.2020) «Об образовании в Российской Федерации»<sup>34</sup>.

Таким образом, ***основными локальными документами, определяющими организацию учебного процесса, являются:*** учебный план, годовой календарный учебный график, расписание занятий; рабочие программы учебных дисциплин (в АУЦ – модулей).

Учебные планы, программы рабочих дисциплин (модулей) графики учебного процесса и расписания занятий разрабатываются и утверждаются образовательными учреждениями самостоятельно, согласно статье 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации», Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.05.2020) «Об образовании в Российской Федерации» закрепляется принцип автономии в организации учебного процесса <sup>35</sup> . Основные локальные документы, определяющие организацию учебного процесса в системе ДПО отражены в таблице 2.

---

<sup>34</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 18.01.2020).

<sup>35</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 20.01.2020).

Таблица 2

Основные локальные документы, определяющие организацию учебного процесса в системе ДПО, включая АУЦ

№ п/п	Локальные документы	Характеристики и содержание документа
1.	Учебный план	Представляет собой разбивку содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и годам обучения. В учреждениях ДПО учебные планы составляются по каждому направлению подготовки.
2.	Годовой календарный учебный график (график учебного процесса на учебный год)	Распределяет отдельные виды учебной нагрузки и времени отдыха обучающихся по календарным неделям в течение учебного года. Продолжительность учебного года в учреждениях ДПО определяется в соответствии с учебным планом по определенным направлениям подготовки.
3.	Расписание занятий	В учреждениях ДПО составляются на семестр.
4.	Рабочие программы учебных дисциплин (в системе ДПО модулей)	Должны строиться с учетом современных требований, утвержденных Министерством образования и науки Российской Федерации в методических рекомендациях по разработке основных профессиональных образовательных программ и с учетом соответствующих профессиональных стандартов. Данные программы подготовки представляют собой персонифицированный набор модульных учебных элементов в разных комбинациях и с разным объемом часов, но необходимым и достаточным для успешного освоения нового вида деятельности каждым обучающимся.

№ п/п	Локальные документы	Характеристика и содержание документа
4.	Рабочие программы учебных дисциплин (в системе ДПО модулей)	<p>Содержат в своей структуре:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- цели обучения – обозначаются в зависимости от предполагаемых формируемых компетенций и знаний в ходе освоения программы;</li> <li>- учебно-тематический план – предполагает использование приоритетно практико-ориентированного обучения, уменьшается доля аудиторных теоретических занятий и увеличивается количество часов, отведенных на практические занятия и самостоятельную работу;</li> <li>- тематическое содержание модулей – раскрывает названия и содержание занятий с указанием количества часов, направлены на практико-интегрированное обучение;</li> <li>- планируемые результаты – сопоставляются с целями обучения, для этого в каждом модуле предусмотрены контроль и оценка сформированности знаний, умений, компетенций, трудовых функций и действий.</li> <li>- учебно-методическое и информационное обеспечение.</li> </ul>

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Далее, в системе ДПО при организации образовательного определяются виды контроля, формы и методы обучения, при формировании которых необходимо принимать за основу соответствующий государственный образовательный стандарт.

***Применяемый контроль в системе ДПО:***

- вступительный контроль (входной) – анкетирование, тестирование, собеседование;
- промежуточный контроль – тестирование, контроль в модулях, контрольные работы, рефераты, портфолио, зачеты и др.;
- итоговый контроль (выходной) – выпускные экзамены, дипломные работы и проекты, практика и стажировки.

Формы и методы обучения отличаются гибкостью и многообразием по содержанию и финансированию.

***Основные методы обучения в системе ДПО:*** метод проектов, интегрирующий знания и умения из разных научных и практических областей; метод профессиональных ситуаций (кейс-метод) и другие методы, обеспечивающие интенсивный характер обучения.

***Основными формами обучения в образовательных учреждениях ДПО являются следующие:*** лекция, семинар, практическое занятие, лабораторное занятие, консультация, самостоятельная работа, курсовые работы, производственная (профессиональная) практика, стажировка, выполнение выпускной квалификационной работы, а также могут проводиться другие виды учебных занятий. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается единая продолжительность академического часа. Специфика любого из занятий характеризуется четкой направленностью на формирование компетенций, личностных качеств и характеристик, необходимых для трудовых функций и действий, для получения знаний и умений и приращения навыков.

Важно учитывать, что для организации современного и эффективного образовательного процесса, а также качественного функционирования

педагогической системы в целом необходимо учитывать педагогические условия. Таким образом, в ходе дальнейшей работы необходимо рассмотреть сущность педагогических условий в системе дополнительного профессионального образования.

### **1.3 Педагогические условия организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, в том числе в авиационных учебных центрах**

Как отмечалось выше, для осуществления современной и эффективной организации образовательного процесса определяющее значение имеют педагогические условия. Грамотно выявленные, обоснованные, выбранные и планомерно реализованные педагогические условия позволяют педагогу достичь высоких результатов в практической деятельности, осуществляемой с обучающимися на различных ступенях образования, и обеспечивают успешность организации образовательного процесса. В этой связи на основе анализа специальной научной литературы необходимо раскрыть содержание понятия «педагогические условия».

Н. В. Ипполитова и Н. А. Стерхова в статье «Анализ понятия «педагогические условия»: сущность, классификация» отмечают, что понятие педагогических условий является многогранным, поэтому имеет многочисленные трактовки <sup>36</sup>. Многозначность понятия определяется несколькими подходами в его понимании.

Сначала исследователи объясняют понимание *понятия «условие»*. В справочной литературе «условие» понимается как:

- 1) обстоятельство, от которого что-нибудь зависит;
- 2) правила, установленные в какой-нибудь области жизни, деятельности;
- 3) обстановка, в которой что-нибудь происходит.

---

<sup>36</sup> Ипполитова, Н.В. Анализ понятия «педагогические условия»: / Н. В. Ипполитова // Сущность и классификация – М: «Эксмо», 2012г. – 588 с.



Философская трактовка данного понятия связывается с отношением предмета к окружающим его явлениям, без которых он существовать не может: «то, от чего зависит нечто другое (обусловливаемое); существенный компонент комплекса объектов (вещей, их состояний, взаимодействий), из наличия которого с необходимостью следует существование данного явления». Т. е. совокупность конкретных условий данного явления образует среду его протекания, возникновения, существования и развития.

В психологии исследуемое понятие, как правило, представлено в контексте психического развития и раскрывается через совокупность внутренних и внешних причин, определяющих психологическое развитие человека, ускоряющих или замедляющих его, оказывающих влияние на процесс развития, его динамику и конечные результаты.

Педагог, В.М. Полонский, занимают схожую с психологами позицию, рассматривая условие как совокупность переменных природных, социальных, внешних и внутренних воздействий, влияющих на физическое, нравственное, психическое развитие человека, его поведение, воспитание и обучение, формирование личности<sup>37</sup>.

Таким образом, результаты комплексного анализа позволяют заключить, что понятие «условие» является общенаучным, а его сущность в педагогическом аспекте может быть охарактеризована несколькими положениями:

1. условие есть совокупность причин, обстоятельств, каких-либо объектов и т. д.;
2. обозначенная совокупность влияет на развитие, воспитание и обучение человека;

---

<sup>37</sup> Куприянов, Б. В. Современные подходы к определению сущности категории «педагогические условия» / Б. В. Куприянов // Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. - 2001, №2. - 101-104 с.

3. влияние условий может ускорять или замедлять процессы развития, воспитания и обучения, а также воздействовать на их динамику и конечные результаты.

В современных исследованиях понятие «условие» используется достаточно широко при характеристике педагогической системы. При этом ученые, опираясь на разные признаки, выделяют различные группы условий.

Группа условий, о которых пойдет речь далее, направлены на решение проблем, возникающих при осуществлении целостного педагогического процесса, в связи с чем, перейдем к анализу понятия «педагогические условия». Проблема условий приобретает «педагогическую» окраску в исследованиях В. И. Андреева, А.Я. Найна, Н. М. Яковлевой, Н.В. Ипполитовой, М. В. Зверевой, Б. В. Куприянова, С. А. Дыниной и др., найдя свое отражение в многочисленных трактовках термина *«педагогические условия»*. Рассматривая данное понятие, ученые придерживаются нескольких позиций.

Первой позиции придерживаются ученые, для которых педагогические условия есть совокупность каких-либо мер педагогического воздействия и возможностей материально-пространственной среды (В. И. Андреев, А.Я. Найн, Н. М. Яковлева):

- комплекс мер, содержание, методы (приемы) и организационные формы обучения и воспитания (В. И. Андреев)<sup>38</sup>;

- совокупность объективных возможностей содержания, форм, методов, средств и материально-пространственной среды, направленных на решение поставленных задач (А.Я. Найн)<sup>39</sup>;

- совокупность мер (объективных возможностей) педагогического процесса (Н. М. Яковлева)<sup>40</sup>.

---

<sup>38</sup> Андреев, В. И. Диалектика воспитания и самовоспитания творческой личности / В.И. Андреев // Условия воспитания. - Казань: Изд-во КГУ, 1988. - 238 с.

<sup>39</sup> Найн, А. Я. О методологическом аппарате диссертационных исследований / А.Я. Найн // Педагогика. – 1995, №5. - 44-49 с.

<sup>40</sup> Ясвин, В.А. Тренинг педагогического взаимодействия в творческой образовательной среде / В.А. Ясвин // Педагогическое взаимодействие. - М.: Молодая гвардия, 1997. - 176 с.

Вторую позицию занимают исследователи, связывающие педагогические условия с конструированием педагогической системы, в которой они выступают одним из компонентов (Н.В. Ипполитова, М. В. Зверева)<sup>41</sup>:

- компонент педагогической системы, отражающий совокупность внутренних (обеспечивающих развитие личностного аспекта субъектов образовательного процесса) и внешних (содействующий реализации процессуального аспекта системы) элементов, обеспечивающих её эффективное функционирование и дальнейшее развитие;

- содержательная характеристика одного из компонентов педагогической системы, в качестве которого выступают содержание, организационные формы, средства обучения и характер взаимоотношений между учителем и учениками.

Для ученых, занимающих третью позицию, педагогические условия - планомерная работа по уточнению закономерностей как устойчивых связей образовательного процесса, обеспечивающая возможность проверяемости результатов научно-педагогического исследования (Б. В. Куприянов, С. А. Дынина)<sup>42</sup>.

Анализ позиций различных исследователей относительно определения понятия «педагогические условия» позволяет выделить ряд положений, важных для нашего понимания данного феномена:

1) условия выступают как составной элемент педагогической системы (в том числе и целостного педагогического процесса);

2) педагогические условия отражают совокупность возможностей образовательной (целенаправленно конструируемые меры воздействия и взаимодействия субъектов образования: содержание, методы, приемы и

---

<sup>41</sup> Ипполитова, Н.В. Анализ понятия «педагогические условия»: / Н. В. Ипполитова // Сущность и классификация – М: «Эксмо», 2012г. – 588 с.

<sup>42</sup> Куприянов, Б. В. Современные подходы к определению сущности категории «педагогические условия» / Б. В. Куприянов // Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. - 2001, №2. - 101-104 с.

формы обучения и воспитания, программно-методическое оснащение образовательного процесса) и материально-пространственной (учебное и техническое оборудование, природно-пространственное окружение образовательного учреждения и т.д.) среды, влияющих положительно или отрицательно на ее функционирование;

3) в структуре педагогических условий присутствуют как внутренние (обеспечивающие воздействие на развитие личностной сферы субъектов образовательного процесса), так и внешние (содействующие формированию процессуальной составляющей системы) элементы;

4) реализация правильно выбранных педагогических условий обеспечивает развитие и эффективность функционирования педагогической системы.

Таким образом, мы рассматриваем педагогические условия как один из компонентов педагогической системы, отражающий совокупность возможностей образовательной и материально-пространственной среды, воздействующих на личностный и процессуальный аспекты данной системы и обеспечивающих её эффективное функционирование и развитие.

Ценным для понимания понятия «педагогические условия» являются выделенные и охарактеризованные исследователями Н.В. Ипполитовой и Н. А. Стерховой, *комплекс различных виды педагогических условий*. Наиболее распространенными как в теории, так и практике педагогики, называют<sup>43</sup>:

- организационно-педагогические условия;
- психолого-педагогические условия;
- дидактические условия.

По мнению Н.В. Ипполитовой и Н.Г. Стерховой, организационно-педагогическими условиями является совокупность целенаправленно сконструированных возможностей содержания, форм, методов целостного

---

<sup>43</sup> Ипполитова, Н.В. Анализ понятия «педагогические условия»: / Н. В. Ипполитова // Сущность и классификация – М: «Эксмо», 2012г. – 13 с.

педагогического процесса (мер воздействия), лежащих в основе управления функционированием и развитием процессуального аспекта педагогической системы<sup>44</sup>.

Итак, изучение представленного определения понятия «организационно-педагогические условия», позволяет выделить ряд признаков, характерных для данного понятия:

1) данный вид условий рассматривается учеными как совокупность целенаправленно сконструированных возможностей содержания, форм, методов целостного педагогического процесса (мер воздействия), способствующих успешному решению задач педагогического процесса;

2) совокупность мер воздействия, отражающая рассматриваемые условия, лежит в основе управления педагогической системой (образовательным процессом или его составляющими) в той или иной ситуации;

3) указанные меры характеризуются взаимосвязанностью и взаимообусловленностью, обеспечивая в своем единстве эффективность решения поставленных образовательных задач;

4) основной функцией организационно-педагогических условий является организация таких мер воздействия, которые обеспечивают целенаправленное, планируемое управление развитием целостного педагогического процесса, то есть управление процессуальным аспектом педагогической системы;

5) совокупность организационно-педагогических условий подбирается с учетом структуры реализуемого процесса.

В свою очередь, под психолого-педагогическими условиями понимается совокупность целенаправленно сконструированных взаимосвязанных и взаимообусловленных возможностей образовательной и материально-пространственной среды (мер воздействия), которые направлены на развитие

---

<sup>44</sup> Ипполитова, Н.В. Анализ понятия «педагогические условия»: / Н. В. Ипполитова // Сущность и классификация – М: «Эксмо», 2012г. – 13 с.

личностного аспекта педагогической системы (связаны с преобразованием конкретных характеристик личности):

1) психолого-педагогические условия также рассматриваются учеными как совокупность возможностей образовательной и материально-пространственной среды, использование которых способствует повышению эффективности целостного педагогического процесса;

2) совокупность мер оказываемого воздействия, характеризуемых как психолого-педагогические условия, направлена, в первую очередь, на развитие личности субъектов педагогической системы (педагогов или воспитанников), что обеспечивает успешное решение задач целостного педагогического процесса;

3) основной функцией психолого-педагогических условий является организация таких мер педагогического взаимодействия, которые обеспечивают преобразование конкретных характеристик развития, воспитания и обучения личности, то есть воздействуют на личностный аспект педагогической системы;

4) совокупность психолого-педагогических условий подбирается с учетом структуры преобразуемой личностной характеристики субъекта педагогического процесса.

Дидактическими условиями являются результаты целенаправленного отбора, конструирования и применения элементов содержания, методов (приемов), а также организационных форм обучения, необходимых для достижения дидактических целей. Дидактические условия выступают как результат целенаправленного отбора, конструирования и применения элементов содержания, методов (приемов), а также организационных форм обучения для достижения дидактических целей. Основной функцией дидактических условий является выбор и реализация возможностей содержания, форм, методов, средств педагогического взаимодействия в процессе обучения, обеспечивающих эффективное решение образовательных задач.

На основании вышеизложенного, нами в работе был **выявлен и сформирован комплекс педагогических условий**, отраженный в таблице 3, необходимый при организации образовательного процесса в рамках деятельности одного из отраслевых учреждений дополнительного профессионального образования, а именно авиационного учебного центра.

Таблица 3

Комплекс педагогических условий необходимый при организации образовательного процесса в АУЦ

№ п/п	Вид педагогических условий	Условия реализации в системе ДПО, в том числе и в АУЦ
1.	Организационно-педагогические условия	<ul style="list-style-type: none"> <li>- квалифицированные педагогические кадры, в том числе представители авиапредприятий;</li> <li>- материально-технические, информационные и учебно-методические условия реализации образовательного процесса;</li> <li>- общие требования к организации образовательного процесса.</li> </ul>
2.	Психолого-педагогические	<ul style="list-style-type: none"> <li>- закономерности, принципы и психолого-педагогические механизмы реализации образовательного процесса повышения квалификации, подготовки и переподготовки;</li> <li>- выбор и оптимальное сочетание целей, содержания, форм, методов, средств и контроля обучения.</li> </ul>
3.	Дидактические	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прогностичность – целостное единство и взаимосвязь в общей системе научно-методического сопровождения кадров АУЦ по повышению своего профессионального уровня.</li> <li>2. Персонифицированность – выбор и реализация индивидуальных образовательных маршрутов в процессе обучения, с учетом имеющегося уровня образования, должности, жизненного опыта, потребностей образовательной организации.</li> </ol>

№ п/п	Вид педагогических условий	Условия реализации в системе ДПО, в том числе и в АУЦ
3.	Дидактические условия	<p>3. Деятельностный характер – содержательный компонент образовательных программ имеет практико-ориентированную направленность на формирование трудовых функций и трудовых действий, овладение общепрофессиональными и профессиональными умениями и навыками.</p> <p>4. Модульно-вариативный - интегративный характер содержания образовательных программ, обеспечивающий одновременно базовую, теоретическую, нормативно-правовую, психолого-педагогическую и деятельностную подготовку, соотнесенную с требованиями профессионального и образовательного стандартов к знаниям и умениям, трудовым функциям и их трудовым действиям.</p> <p>5. Направленность на формирование готовности к эффективной и продуктивной педагогической деятельности, на развитие активной формы самообразования и непрерывного повышения профессионального уровня.</p>

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Стоит отметить, что при реализации вышеперечисленного комплекса педагогических условий в АУЦ, в рамках системы дополнительного профессионального образования, важно учитывать тот факт, что основной особенностью создания педагогических условий является то, что в процессе осуществления образовательной деятельности педагог стремится влиять на образующегося косвенно, таким образом ставит обучающегося в практические условия, в котором они направляют образовательную деятельность на участие в претворении методического замысла в действительность. Тем самым педагогические условия становятся фактором косвенного влияния на образовательную деятельность обучающихся в системе дополнительного профессионального образования.



Таким образом, реализация сформированного комплекса педагогических условий, в ходе образовательного процесса в АУЦ должна обеспечивать эффективное функционирование и развитие педагогической системы в целом и создавать основу для организации современного образовательного процесса в АУЦ.

## **ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ**

В ходе анализа различных научных подходов и моделей непрерывного образования было установлено следующие:

1. Одним из наиболее эффективных способов реализации принципа непрерывности в образовании взрослых является институт дополнительного профессионального образования, в рамках которого функционируют различные формы и образовательные организации, в том числе, авиационные учебные центры.

2. В современных представлениях об образовательном процессе подчеркнуто, что результатом «организации образовательного процесса» в системе дополнительного профессионального образования, должна стать творческая, стремящаяся к постоянному развитию личность, освоившая универсальные способы деятельности, способная к эффективной профессиональной адаптации в изменяющихся условиях труда.

3. Система дополнительного профессионального образования, включая АУЦ, имеет определенную структуру организации образовательного процесса, которая основывается на нормативно-правовых актах, ФГОС ДПО и социально-педагогических принципах. Основным средством реализации образовательных программ в АУЦ являются модульные программы обучения и специфические формы и методы обучения.

4. Выявлен и сформирован комплекс педагогических условий, включающий организационно-педагогические, психолого-педагогические и дидактические условия, необходимый при организации образовательного процесса, обеспечивает становление современного образовательного процесса и успешное освоение знаний обучающимися в рамках изучения определенной программы в системе ДПО, в том числе в отраслевых образовательных организациях дополнительного профессионального образования – авиационных учебных центрах.

## **2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В СИСТЕМЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ, НА ПРИМЕРЕ АВИАЦИОННОГО УЧЕБНОГО ЦЕНТРА**

**2.1 Констатирующий этап. Анализ организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая авиационные учебные центры.**

*Целью опытно-экспериментального исследования* стало определение организации образовательного процесса в АУЦ для разработки модели и методических материалов для обеспечения современной организации образовательного процесса.

### ***Задачи экспериментального исследования:***

1. Проанализировать структуру организации образовательного процесса в АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток» («МАВ»).

2. Провести сравнительный анализ имеющегося образовательного процесса в АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток» и требованиям к организации образовательного процесса в соответствии с основными локальными документами, определяющими организацию учебного процесса в системе ДПО.

3. Определить виды контроля, формы и методы обучения в АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток».

4. Соотнести применение педагогических условий в ходе организации и реализации образовательного процесса в АУЦ АО «МАВ» с выявленным и сформированным комплексом педагогических условий, в ходе данной работы.

5. Рассмотреть учебную программу повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», реализуемую для сотрудников службы организации пассажирских перевозок (СОАП) авиапредприятия АО «Международный аэропорт Владивосток».

6. Подобрать методики для диагностики личностных качеств и характеристик слушателей – сотрудников службы СОАП.

***Для решения поставленных задач нами были использованы следующие методы:***

1. Теоретические: анализ, сравнение, обобщение научной и учебно-методической литературы по проблеме исследования, моделирование.

2. Эмпирические: изучение документов, педагогического опыта и результатов деятельности (анкетирование, наблюдение, педагогический эксперимент, качественный анализ результатов исследования).

Для достижения цели магистерской работы нами было проведено психолого-педагогическое исследование, которое включало ***следующие этапы:***

***1.Констатирующий этап эксперимент:***

Цель: определение структуры организации образовательного процесса и выявление применяемого комплекса педагогических условий, реализуемых в авиационном учебном центре АО «МАН».

1) Изучить документацию по организации образовательного процесса, применении педагогических условий и реализации программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», для сотрудников службы СОАП в АУЦ.

2) Провести анкетирование и беседы со слушателями программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», с целью обеспечения обратной связи и улучшения организации образовательного процесса в АУЦ, в рамках дополнительного профессионального образования.

3) Провести следующие диагностические методики и опросники по выявлению личностных качеств и характеристик сотрудников службы СОАП:

- опросник «Общая оценка здоровья по Голдбергу» - предназначен для диагностики психологического благополучия и эмоциональной стабильности;

- опросник «Басса и Дарке» - предназначен для диагностики агрессивных и враждебных реакций;

- методика «Межличностных отношений» Т. Лири - предназначена для исследования представлений субъекта о себе и идеальном "Я", а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке;

- тест «Оценки мотивации» по Герчикову - позволяет выявить, какой из пяти типов мотивации согласно теории Герчикова наиболее свойственен оцениваемому.

4) Разработать модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая АУЦ.

### ***2. Формирующий этап эксперимента:***

Цель: разработка и реализация методических материалов для обеспечения современной организации образовательного процесса в АУЦ, с помощью применения активных форм и методов обучения, учитывая личностные качества и характеристики слушателей.

### ***3. Заключительный этап эксперимента***

Цель: сравнительный анализ результатов опытно-экспериментального исследования и оформление результатов исследования.

База исследования: исследование проводилось на базе авиационного учебного центра АО «Международный аэропорт Владивосток» в период с сентября 2018 года по июнь 2020 года. В исследовании приняло участие 30 слушателей (28 женщин и 2 мужчин), программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок». Преобладающим возрастом опрошенных стал диапазон 26 – 35 лет – это составило 47% опрошенных, диапазон 35–45 лет – это составило 32% опрошенных и 21 % опрошенных это диапазон 46-55 лет.

Переходя к опытно-экспериментальному исследованию, стоит подробнее рассмотреть базу исследования, упомянув о том, что в современной

системе образования наиболее эффективно решать задачи обеспечения качества дополнительной профессиональной подготовки, в том числе и в сфере авиационной деятельности, могут обособленные организации дополнительного профессионального образования – авиационные учебные центры.

*Авиационный учебный центр (АУЦ)* - образовательная организация или организация, осуществляющая обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала<sup>45</sup>.

В отличие от учреждений высшего и среднего профессионального образования, АУЦ имеют следующие преимущества:

- высокая частота и скорость обновления учебно-методических материалов и программ;
- удобные для работников авиакомпаний сроки, формы обучения и другие договорные условия;
- использование в качестве преподавателей наиболее квалифицированных работников авиакомпаний.

В настоящее время в систему дополнительного профессионального образования гражданской авиации России входят АУЦ, которые организованы в трех формах:

- 1) профессиональные образовательные организации, образовательные организации высшего образования;
- 2) организации, осуществляющие обучение (авиакомпании, аэропорты);
- 3) организации дополнительного профессионального образования.

В процессе работы необходимо более подробно рассмотреть структуру и организацию образовательного процесса АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток» (относящейся ко второй форме - организации,

---

<sup>45</sup> Кузнецов, А. В. Авиационные учебные центры как инфраструктура авиационного образования нового типа / А. В. Кузнецов - Известия Самарской государственной сельскохозяйственной академии, 2015. - № 2. - 102-107 с.

осуществляющие обучения – авиакомпания и аэропорты), на базе которого проводилась опытно-экспериментальная работа.

Авиационный учебный центр (АУЦ) АО «Международный аэропорт Владивосток», является структурным подразделением Дирекции по персоналу АО «Международный аэропорт Владивосток».

Деятельность Авиационного учебного центра направлена на реализацию основных программ дополнительного профессионального образования для специалистов наземных служб предприятия, а также для специалистов заинтересованных сторонних организаций.

В своей деятельности, при организации образовательного процесса, дирекция и личный состав АУЦ руководствуется:

- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.05.2020) «Об образовании в Российской Федерации»<sup>46</sup>;

- Федеральным законом от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»<sup>47</sup>;

- Постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 г. № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»<sup>48</sup>;

- Федеральными авиационными правилами 2015 г. № 289 (далее – ФАП-289) Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала»<sup>49</sup>;

---

<sup>46</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 23.02.2020).

<sup>47</sup> Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» N 99-ФЗ [от 04.05.2011.]. – URL: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_113658](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113658) (дата обращения 23.02.2020).

<sup>48</sup> Постановление Правительства РФ от 28.10.2013 N 966 «О лицензировании образовательной деятельности» [ред. От 21.02.2020]. – URL: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_153731](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_153731) (дата обращения 23.02.2020).

<sup>49</sup> Приказ от 29.09.2015 Об утверждении Федеральных авиационных правил. – URL: Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=270426> (дата обращения 23.02.2020).

- Уставом, приказами и указами генерального директора Общества (АО «Международного аэропорта Владивосток»);

- Локальными нормативными актами Общества;

- Методическими рекомендациями (организационно-методического совета) по направлению деятельности и распоряжениями директора по персоналу.

Основными целями авиационного учебного центра являются:

- организация подготовки, переподготовки и повышения квалификации сотрудников авиапредприятий по программам дополнительного профессионального образования и профессионального обучения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования;

- приобретение обучающимися профессиональных знаний, умений и навыков для выполнения определенных видов работ.

В своей деятельности АУЦ осуществляет основные и дополнительные задачи:

Основной задачей АУЦ является непрерывное повышение квалификации руководителей и специалистов воздушного транспорта в связи с постоянным совершенствованием образовательных стандартов, подготовкой к выполнению новых трудовых функций, обеспечение общества профессионально-подготовленными кадрами.

Дополнительные задачи:

- анализ потребности и своевременная организация обучения, повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования;

- создание и обеспечение условий непрерывного обучения по программам дополнительного профессионального образования и профессионального обучения специалистов Общества и сторонних заказчиков.



АУЦ выполняет следующие функции:

- планирование учебного процесса, разработка учебных планов и программ подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов Общества и сторонних организаций по программам дополнительного профессионального образования;

- координация работы по обеспечению проведения учебного процесса в АУЦ;

- мониторинг и формирование потенциальной учебной аудитории, определение количества обучающихся;

- оказание методической помощи преподавателям, внедрение в АУЦ передового педагогического опыта. Совершенствование методик преподавания, повышение уровня педагогической квалификации преподавателей;

- обеспечение качества учебного процесса;

- создание учебно-методической и справочной литературы по лицензированным видам деятельности АУЦ, подготовка раздаточных материалов, иной методической и технической литературы для учебного процесса;

- организация, разработка и внедрение в учебный процесс автоматизированных систем обучения, новых методов и передового опыта обучения;

- соблюдения требований техники безопасности и охраны труда.

С целью координации образовательной деятельности в АУЦ сформирован Методический совет. Методический совет АУЦ является постоянно действующим коллегиальным органом управления, созданный для рассмотрения основных вопросов по организации образовательного процесса. Деятельность Методического совета направлена на оптимизацию и повышение качества образовательной деятельности, совершенствование педагогического мастерства преподавательского состава, а также внедрение инновационных технологий в процесс обучения.

Слушателями АУЦ являются лица, направленные на обучение АО «Международный аэропорт Владивосток», оформившие договора возмездного оказания образовательных услуг или направленные на обучение в составе учебных групп по договорам возмездного оказания образовательных услуг с организациями заказчиками.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Организация образовательного процесса в АУЦ осуществляется по следующим направлениям:

- организация теоретической подготовки;
- организация тренажерной подготовки;
- организация летной подготовки.

Организация образовательного процесса по направлениям включает:

- планирование учебного процесса;
- подготовка к проведению учебного процесса;
- обеспечение учебного процесса;
- проведение учебного процесса;
- контроль качества учебного процесса.

*В ходе констатирующего этапа работы*, при изучении документов, было проведено несколько сравнительных анализов, позволяющих оценить структуру организации образовательного процесса в АУЦ АО «МАВ».

Вначале был *проведен сравнительный анализ имеющегося образовательного процесса в АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток»* и требованиям к организации образовательного процесса в соответствии с основными локальными документами, определяющими организацию учебного процесса в системе ДПО, представленными в таблице 2.

В результате анализа были сделаны следующие выводы:

1. Образовательная деятельность осуществляется в течение календарного года. Учебные планы составлены по каждому направлению подготовки - подготовка, переподготовка и повышение квалификации осуществляется для сотрудников следующих служб авиапредприятия:

- служба организации пассажирских перевозок (СОАПП);
- служба организации авиационной безопасности (СОАБ)
- транспортная безопасность (ТБ);
- радиационная безопасность (РБ);
- специалисты по наземному обслуживанию Воздушного транспорта;
- персонал производственно-диспетчерской службы аэропорта (ПДСА);
- подготовка специалистов пожарно-спасательных расчетов

ведомственной пожарной охраны авиационных предприятий гражданской авиации (СПАСОП);

- специалисты здравпункта;
- аэродромные рабочие;
- специалисты по противообледенительной защите воздушных судов на земле;
- специалисты по перевозке опасных грузов воздушным транспортом.

2. Обучение проводится согласно годового план-графика проведения учебных курсов и по дополнительным заявкам подразделений авиапредприятия и (или) сторонних организаций.

3. Расписание учебных занятий составляется с учетом учебно-тематического плана, логической последовательности изучения дисциплин, модулей программы, возможностями учебно-материальной базы; в соответствии с принципами организации труда слушателей и преподавательского состава.

4. Рабочие программы учебных дисциплин включают в себя:

- цели обучения - в каждой программе обозначены знания навыки и умения, приобретаемые слушателями во время реализации программы и отвечающие специфике и содержанию программы;

- учебно-тематический план предусматривает часы на самостоятельную и аудиторную работу, практико-ориентированное обучение, с возможностью прохождения практики и стажировки на авиапредприятии.

Стоит отметить, что срок освоения дополнительной профессиональной программы должен обеспечивать возможность достижения планируемых результатов. При этом минимально допустимый срок освоения программ повышения квалификации не может быть менее 16 часов, а срок освоения программ профессиональной переподготовки - менее 250 часов.

Длительность каждой дополнительной профессиональной программы зависит от ее типа и содержания обучения:

а) программа подготовки кадров – свыше 1000 часов.

б) программа переподготовки кадров – 250/500 часов.

в) программа повышения квалификации – 16/72/90 часов.

- содержание модулей содержит отдельные тематические блоки, с указанием количества академических часов;

- планируемые результаты сопоставляются с целями обучения на основании текущих оценок, различного контроля организации учебного процесса, определенного типовыми документами и дипломной работы или проекта.

- учебно-методическое и информационное обеспечение позволяет эффективно выстроить образовательного процесса. Оснащение учебных кабинетов учебными пособиями и ТСО осуществляется по предварительно составленным планам и обеспечивает наглядность обучения и возможность привития слушателям необходимых навыков и умений.

Нами был сделан вывод о том, что организация образовательного процесса, реализуемого в АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток» полностью соответствуют общим требованиям, указанным в основных

локальных документах, определяющих организацию учебного процесса в системе ДПО (см. таблицу 2).

Далее, в ходе работы, были *проанализированы виды контроля, формы и методы обучения* при организации образовательного процесса в АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток»:

- в ходе обучения в АУЦ предусмотрено несколько видов контроля: текущий (при завершении тематического блока в учебном модуле), промежуточный (при завершении учебного модуля и учебная практика/стажировка) и итоговый (выпускная аттестационная работа);

- основным методом обучения является метод проблемных лекций;

- среди основных форм учебных занятий выделяют лекции, практические занятия, групповые занятия, семинарские занятия, консультации, самостоятельные занятия, круглые столы, семинары по обмену опытом, контрольные работы. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Перерывы в занятиях организуются через каждые два академических часа, продолжительностью 10 минут. В течение учебного дня предоставляется один длительный перерыв для отдыха и питания продолжительностью 1 час. Продолжительность всех видов учебных занятий под руководством преподавателей не более 8 академических часов в день.

На основе вышеуказанных данных можно сделать вывод о том, что в ходе организации образовательного процесса в АУЦ «МАВ» обеспечивается реализация в полном объеме рабочих программ, соответствия качества подготовки слушателей по установленным требованиям и соответствия применяемых видов контроля. В тоже время важно отметить то, что основные методы и формы обучения, применяемые в ходе образовательного процесса являются достаточно традиционными и статичными, не подвергающимися изменениями в ходе общественных и социальных изменений, а также могут недостаточно отвечать условиям формирования основных знаний, умений,

навыков и личностных качеств и характеристик, заявленных в целях рабочих программ.

Следующим в работе представлен *анализ соответствия применения педагогических условий*, с выявленным и сформированным комплексом педагогических условий (см. таблицу 3), в ходе организации образовательного процесса в АУЦ «МАВ», в результате которого получены следующие данные:

1. При реализации организационно-педагогических условий в ходе организации образовательного процесса в АУЦ «МАВ» учтены следующие требования к условиям их реализации:

- квалифицированные педагогические кадры, в том числе действующие работники авиапредприятий;

- учебные кабинеты оснащены материально техническим и информационным обеспечением, для организации качественного учебного процесса, а также представлена учебно-методическая база для реализации ОП;

- соблюдены общие требования к организации образовательного процесса, в соответствии с основными локальными документами, представленными в Федеральном законе от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.05.2020) «Об образовании в Российской Федерации»<sup>50</sup>.

2. При реализации психолого-педагогических условий в ходе организации образовательного процесса в АУЦ «МАВ» учтены следующие требования к условиям их реализации:

- определены цели и содержания рабочих программ, виды контроля, формы и методы обучения;

- выделены основные закономерности, принципы и психолого-педагогические механизмы организации образовательного процесса, на основании социально-педагогических принципов (см. Приложение 1):

---

<sup>50</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 10.01.2020).

мотивация самостоятельности и стремление к самореализации, использование социокультурного, жизненного и профессионального опыта в анализе профессиональных проблем и задач; опора на профессиональную и социальную зрелость обучающихся, учет конкурирующих мотивов, взаимосвязь новой информации и профессиональной практики.

3. При реализации дидактических условий в ходе организации образовательного процесса в АУЦ «МАВ» учтены следующие требования к условиям их реализации:

- прогностичность;
- персонифицированность;
- модульно-вариативный характер обучения;
- направленность на активную форму самообразования и непрерывного повышения уровня профессиональных компетенций.

В ходе проведенного анализа было установлено, что при организации учебного процесса в АУЦ АО «МАВ» учтены все требования к реализации организационно-педагогических условий.

В ходе проведенного анализа было установлено, что при организации учебного процесса в АУЦ АО «МАВ» учтены все требования к реализации организационно-педагогических условий.

В то же время имеются недочеты при реализации психолого-педагогических условий, а именно не учтены сложившиеся стереотипы мышления, оценки социальных и изменяющихся профессиональных явлений и стилей учебной деятельности; стимуляция процессов саморазвития, интересам к самореализации и самоконтролем; анализ профессиональных Я-компетенций в ходе обучения.

При реализации дидактических условий не учтены прогностичность, персонифицированность и деятельностный характер обучения.

Таким образом, на основании проведенного анализа документов, в рамках констатирующего этапа эксперимента нами было установлено, что для улучшения качества и модернизации ОП в АУЦ АО «Международный

аэропорт Владивосток» необходимо внедрять новые методы и формы обучения, а также учесть недочеты при применении психолого-педагогических и дидактических условий.

Далее в ходе исследования была подробно *рассмотрена учебная программа повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок»*, реализуемая сотрудниками службы организации пассажирских перевозок (СОАП) авиапредприятия АО «Международный аэропорт Владивосток».

Для этого была изучена деятельность службы СОАП, для сотрудников которой реализуется данная программа.

Основным предназначением (целью) СОАП является организация внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров и багажа, наземное обслуживание пассажиров в терминале аэропорта, а также обеспечение совместно с другими службами и отделами авиакомпаний высокой культуры обслуживания пассажиров и обработки багажа.

Основные задачи СОАП:

- организация обслуживания убывающих, прибывающих, транзитных и трансферных пассажиров, обработку их багажа на внутренних авиалиниях и международных;
- обеспечение высокого уровня безопасности и регулярности полетов;
- обеспечение высокого уровня культуры обслуживания пассажиров;
- совершенствование технологий и повышение уровня организации воздушных перевозок пассажиров и багажа;
- осуществление совместно с другими службами и отделами терминала мероприятий по повышению технологической оснащенности механизации и автоматизации процессов организации воздушных перевозок;
- разработка мероприятий по обеспечению сохранности вверенных материальных ценностей.

Для выполнения вышеуказанных целей, задач и трудовых функций сотрудники службы СОАП должны обладать определенными знаниями,



навыками, умениями, личностными характеристиками и качествами, закрепленными в должностной инструкции, разработанной на авиапредприятии (АО «Международный аэропорт Владивосток»), и профессиональном стандарте (приказ Минтруда России от 07.09.2018 N 582н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом»», (Зарегистрировано в Минюсте России 01.10.2018 N 52293)<sup>51</sup>.

Согласно вышеуказанным документам, для обеспечения эффективной организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом сотрудник службы СОАП должны обладать следующими основными личностными качествами и характеристиками:

- устойчивое психически-эмоциональное состояние;
- коммуникабельность;
- стрессоустойчивость;
- терпимость;
- толерантность;
- мотивация к работе в сфере «человек-человек».

Анализ выбранной учебной программы повышения квалификации, показал, что ее целью является повышение уровня вышеуказанных личностных качеств и характеристик, необходимых для повышения профессиональной надежности и компетентности специалистов, занятых в организации обеспечения обслуживания пассажиров, багажа и рейсов в рамках имеющейся квалификации.

Программа определяет содержание, систему, объем знаний, умений и навыков, которые должны получить обучающиеся в процессе курса повышения квалификации для персонала службы организации пассажирских

---

<sup>51</sup> Приказ Минтруда России 582н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом»» [от 07.09.2018г.]. – URL: Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71965562/> (дата обращения 01.03.2020).

перевозок, для выполнения своих функциональных обязанностей. Программа предполагает 90 академических часов.

В результате освоения программы слушатели должны приобрести следующие знания и умения:

Знать:

- основы воздушного права;
- основы авиационной безопасности;
- функции, связанные с организацией пассажирских авиаперевозок на воздушном транспорте;
- современные международные требования к качеству обслуживания пассажиров;
- основы психологии общения и профессиональной этики;

Уметь:

- соблюдать технологию работы с пассажирами;
- грамотно применять знания о психологических аспектах работы с пассажирами, в том числе в сложных ситуациях;
- применять меры по реагированию на претензии пассажиров;
- грамотно обслуживать пассажиров особых категорий;
- правильно использовать и оформлять перевозочные документы.

Настоящая программа предусматривает курс теоретической и практической подготовки персонала служб организации пассажирских перевозок, включающая в себя следующие модули и их тематические блоки:

1) Основы организации и правила воздушных перевозок пассажиров и багажа:

- основы воздушного права;
- организация претензионной работы;
- правила воздушных перевозок
- перевозочные документы.

2) Основы технологии обслуживания пассажиров и багажа:

- технология обслуживание пассажиров и багажа;

- паспортно-визовый контроль в аэропорту;
- особенности перевозки отдельных категорий граждан.

### 3) Основы обеспечения авиационной безопасности:

- обеспечение авиационной безопасности в аэропорту.

### 4) Основы психологии сервиса:

- психология стрессовых ситуаций;
- психология сервиса.

### 5) Практический модуль:

- производственная практика
- дипломный проект.

Необходимо учитывать, что для повышения вышеуказанных личных качеств и характеристик, необходимых в рабочей деятельности сотрудников службы СОАП, а также получения заявленных результатов по программе, наиболее важными являются модули программы №2, №4 и №5. Именно они отражают сущность приобретаемых и повышаемых наиболее важных личностных качеств и характеристик для сотрудников службы. Стоит отметить, что представленные модули программы и входящие в них тематические блоки не смогут в полной мере помочь достижению тех знаний, навыков и умений, которые заявленные в целях и задачах вышеуказанной программы.

В ходе проведения констатирующего этапа психолого-педагогического эксперимента, с целью обеспечения обратной связи со слушателями программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок» и улучшения организации образовательного процесса в АУЦ, в рамках дополнительного профессионального образования были проведены беседы со слушателями программы, на основании которых была составлена анкета с вопросами и проведено *анкетирование «Удовлетворенности слушателей качеством организации образовательного процесса»* (см. Приложение 2). На вопросы

анкеты ответили 30 слушателей. Анкета состояла из 10 вопросов, результаты анкетирования графически интерпретированы на рисунках 1 - 9:

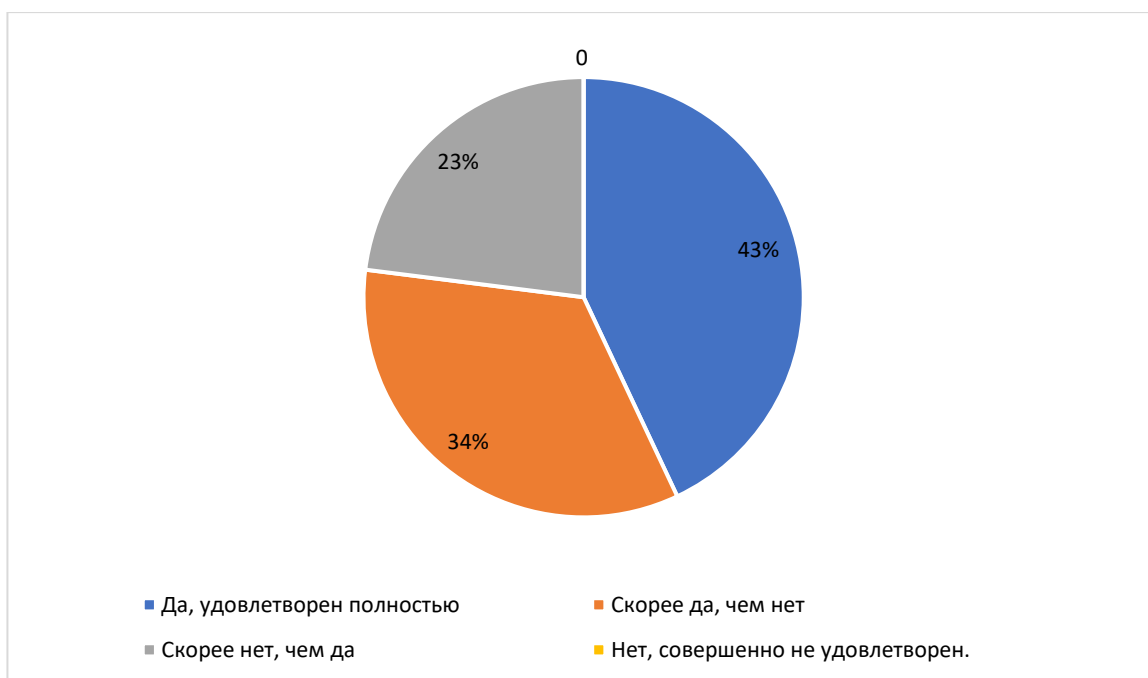


Рис. 1 Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Удовлетворены ли Вы в целом обучением по выбранной программе повышения квалификации в авиационном учебном центре?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

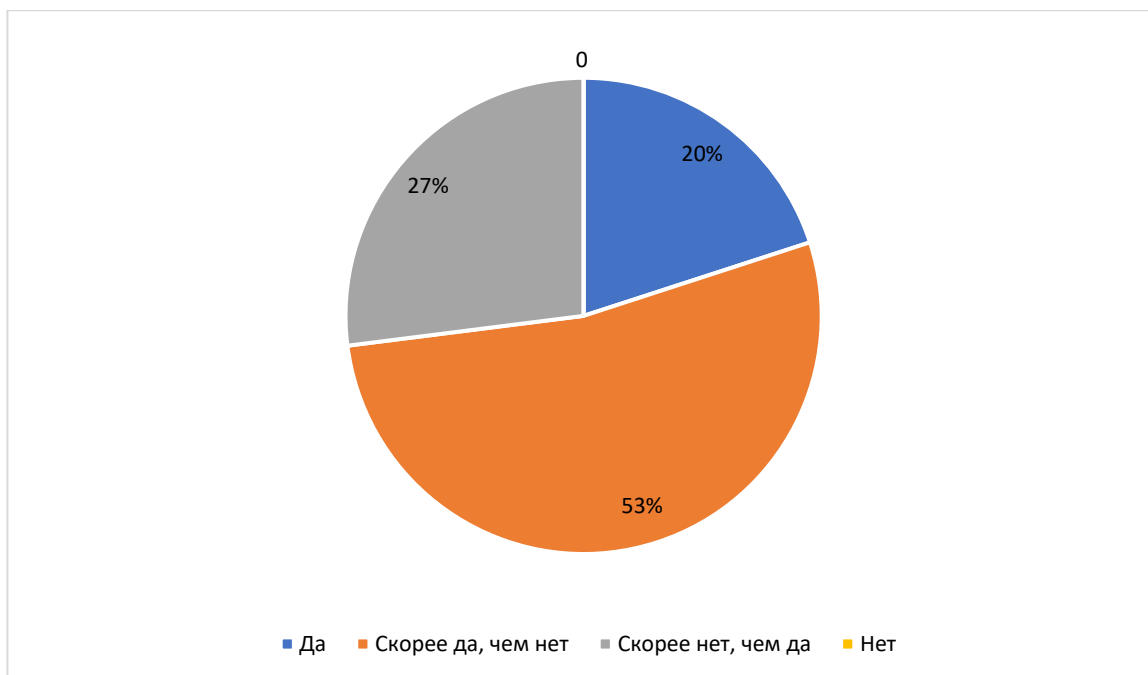


Рис.2 Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Применяются ли современные методы и формы обучения в ходе организации образовательного процесса?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

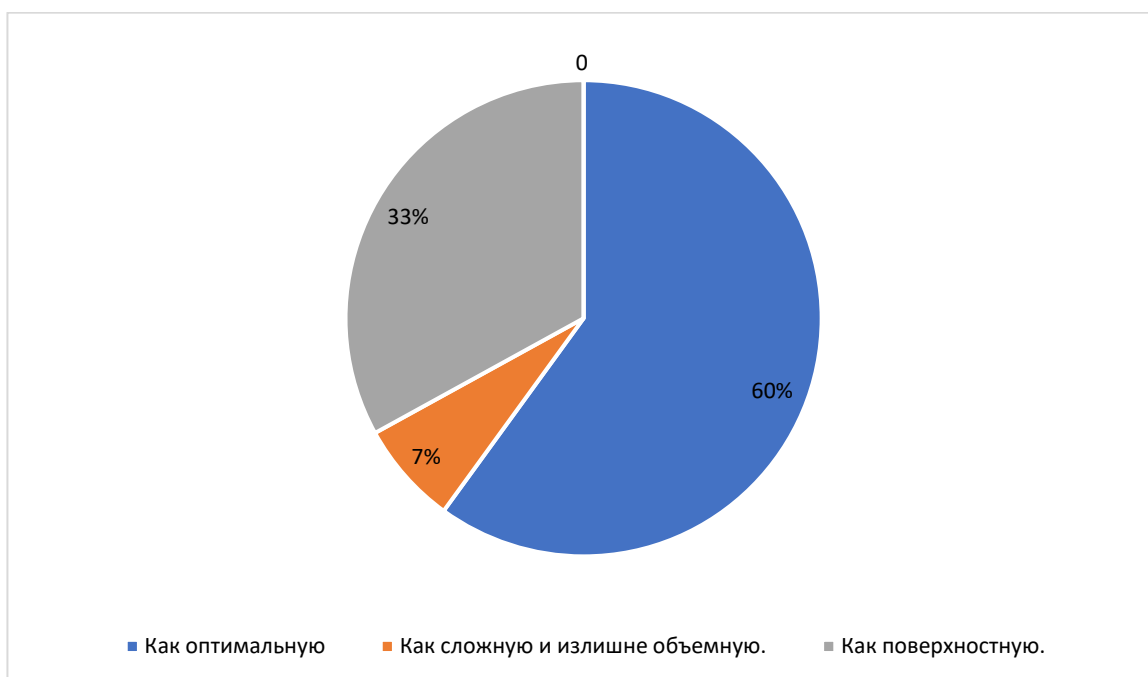


Рис.3 Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Как Вы оцениваете содержание материала учебной программы повышения квалификации, по которой Вы обучаетесь?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Анализ результатов ответов слушателей на 1-3 вопрос анкеты позволил сделать следующие выводы:

- большинство слушателей довольны обучением по выбранной программе повышения квалификации. 43% (20 человек) полностью удовлетворены и 10% (3 человека) удовлетворены в степени скорее да, чем нет, 23 % (7 человек) удовлетворены в степени скорее нет, чем да. Полностью неудовлетворенных программой обучения слушателей нет.

- в большей части слушатели 53% (16 человек) считают, что в ходе организации образовательного процесса недостаточно применяются современные методы и активные формы обучения и 27% слушателей (8 человек) посчитали, что современные методы и активные формы обучения применяются в степени, скорее нет, чем да. В то же время 20 % слушателей (6 человек) считают, что вышеуказанные формы и методы применяются в ходе обучения.

- наибольшее число слушателей 60% (18 человек) считают содержание материала учебной программы повышения квалификации «оптимальным», то есть количество учебных модулей, входящие в них тематические блоки и их содержание, достаточно для последующей эффективной работы; 33 % слушателей (10 человек) считают выбранную программу «поверхностной». Они отметили недостаток учебных модулей, входящих в них учебных блоков, содержание которых не раскрывает полностью информацию для достижения учебных целей программы. 7% слушателей (2 человека) считают выбранную программу «сложной и излишне объемной», отмечался переизбыток учебных модулей, входящих в них тематических блоков, содержание которых превышает информацию для достижения учебных целей программы.



Рис. 4. Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Как Вы оцениваете соотношение теоретических и практических знаний по выбранной программе обучения?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

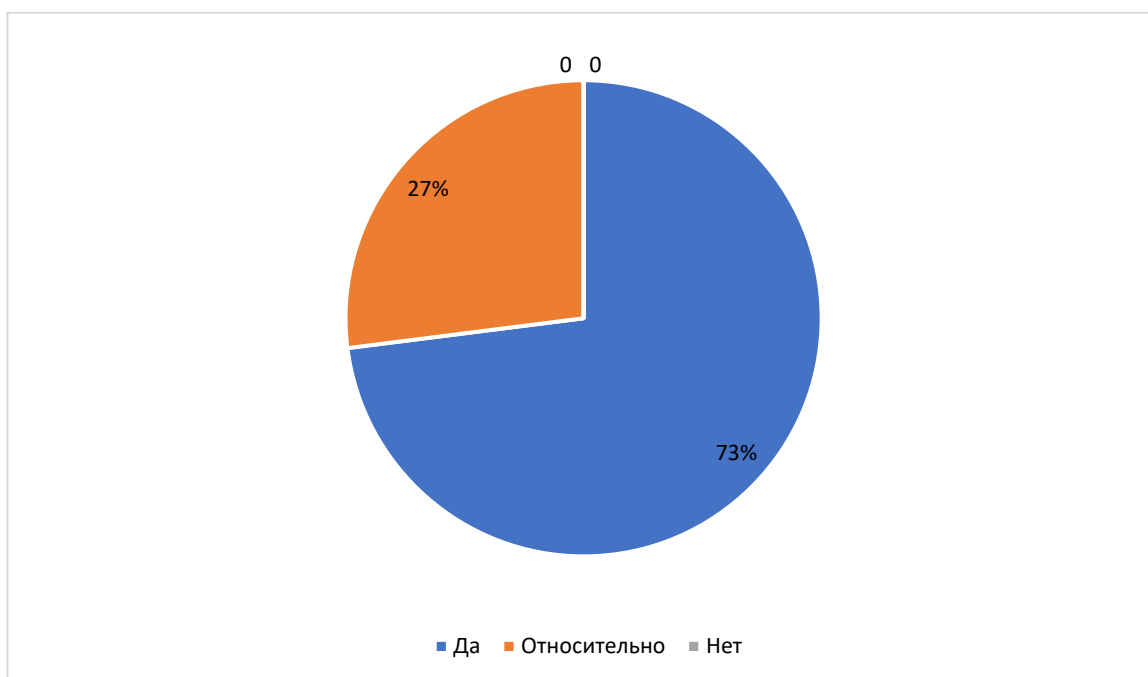


Рис. 5. Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Довольны ли Вы проходящими производственными практиками в рамках обучения по выбранной программе повышения квалификации?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

В ходе анализа данных на два вышеизложенных вопроса было установлено, что:

- больший процент числа слушателей 47 % (14 человек) считает, что в данной программе обучения преобладают теоретические знания над практическими, 40 % слушателей (12 человек) останавливаются на том, что в программе обучения теоретические знания обеспечиваются практическими навыками и 13% (4 человека) слушателей считают, что преобладают практические навыки над теоретическими;

- практически все слушатели программы 73 % (22 человека) довольны проходящими производственными практиками, считают, что получили реальные, полезные для будущей работы навыки и умения. Малая часть слушателей 27% (8 человек) относительно довольны пройденными производственными практиками и стажировками, считают, что ознакомились с работой, но ничего нового и интересного не узнали.

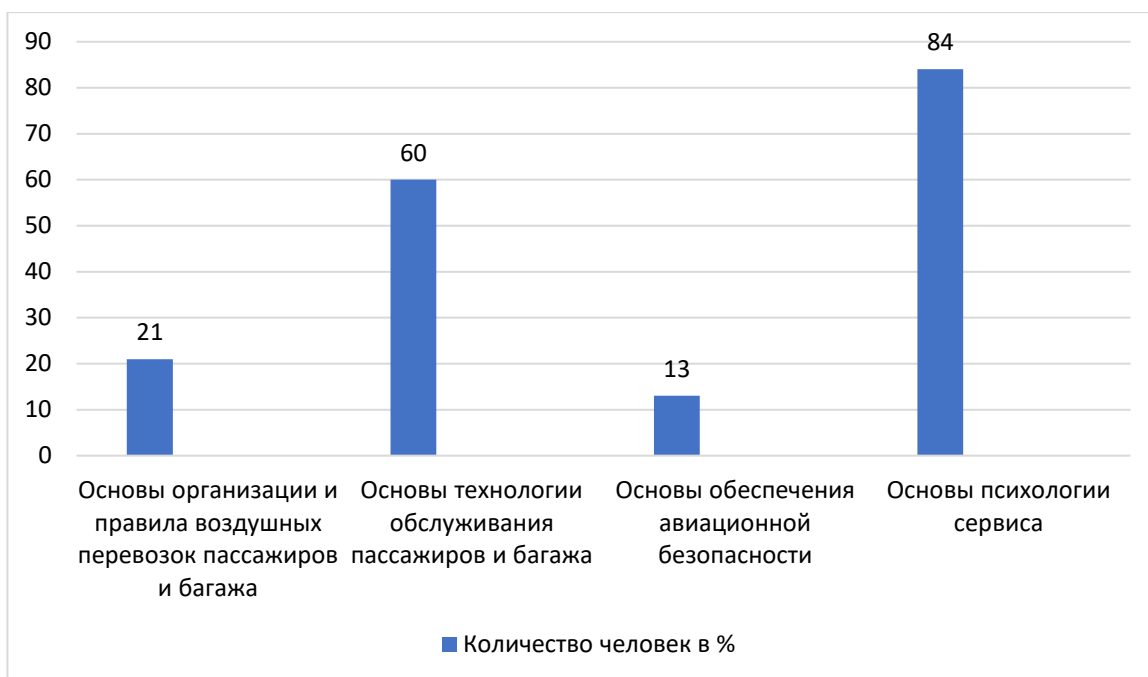


Рис 6. Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «По каким модулям рабочей программы повышения квалификации ощущался недостаток учебной и практической информации, пройденной в ходе освоения данной программы?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.



На основе анализа ответов на вопрос «По каким модулям рабочей программы повышения квалификации ощущался недостаток учебной и практической информации, пройденной в ходе освоения данной программы?» (см. рис. 6) был сделан вывод о том, что многие слушатели 84% (25 человек) считают, что по модулю «Основы психологии сервиса», включенного в учебную программу повышения квалификации, ощущается недостаток учебной информации. 60 % слушателей (18 человек) склоняются к мнению о том, что недостаток информации, пройденной в ходе освоения рабочей программы наблюдается в модуле «Основы технологии обслуживания пассажиров и багажа». Небольшое процент слушателей 21 % (3 человека) отмечают недостаток учебной информации в модуле «Основы организации и правила воздушных перевозок пассажиров и багажа» и 13 % слушателей (4 человека) отмечают недостаток учебной информации в модуле «Основы обеспечения авиационной безопасности»;

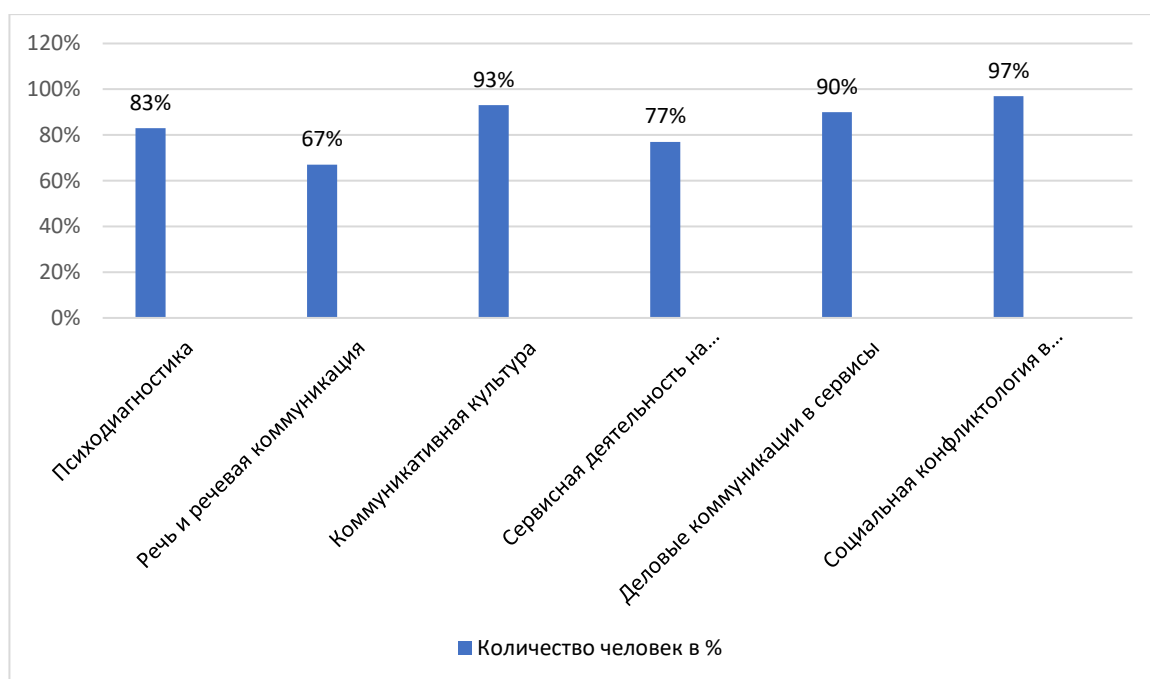


Рис 7. Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Какие тематические блоки, необходимые для дальнейшей трудовой деятельности, Вы бы хотели изучать в рамках модулей выбранной программы обучения?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

При выборе слушателями тематических блоков (рисунок 7), которые они хотели бы изучать в ходе учебной программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», мнения слушателей распределились следующим образом:

- Социальная конфликтология в сервисе – 97% (29 человек);
- Коммуникативная культура – 93% (28 человек);
- Деловые коммуникации в сервисе – 90% (27 человек);
- Психодиагностика – 83% (25 человек);
- Сервисная деятельность на авиапредприятии – 77% (23 человека);
- Речь и речевая коммуникация – 67% (20 человек).

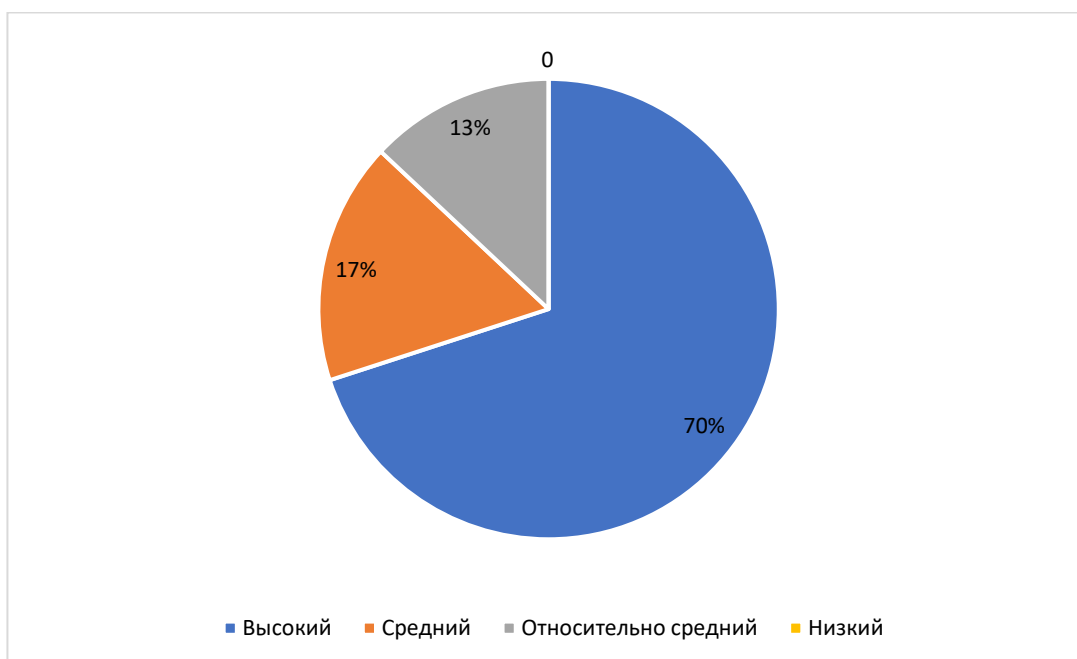


Рис. 8. Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Как Вы оцениваете уровень материально-технической и информационной обеспеченности организации образовательного процесса в авиационном учебном центре?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.



Рис. 9. Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в авиационном учебном центре?».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

На основании результатов анкетирования по вопросам 8-9 были сделаны следующие выводы:

- высокий процент числа слушателей 70% (21 человек) высоко оценивают уровень материально-технической и информационной обеспеченности образовательного процесса в АУЦ. Они отмечают, что все учебные классы оснащены ТСО, имеется учебно-методическая база литературы и информационная обеспеченность образовательного процесса. 17% (5 человек) слушателей оценивают уровень материально-технической и информационной обеспеченности организации образовательного процесса в АУЦ как средний - все учебные классы оснащены ТСО, присутствует информационная оснащенность образовательного процесса, маленькая собственная база учебно-методической литературы. 13% (4 человека) оценивают уровень материально-технической и информационной обеспеченности организации образовательного процесса в АУЦ как относительно средний. Они написали, что некоторые из учебных классов оснащены ТСО, маленькая собственная база учебно-методической

литературы, присутствует информационная оснащенность образовательного процесса. Низкую оценку уровню материально-технической и информационной обеспеченности организации учебного процесса в АУЦ не поставил никто из слушателей программы.

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в АУЦ» практически все слушатели программы 87% (26 человек) удовлетворены качеством преподавания, 13% (4 человека) частично удовлетворены качеством преподавания в АУЦ. Слушателей, которые не удовлетворённых качеством преподавания профессорско-преподавательского в АУЦ отсутствуют.

*Подводя итог анкетирования можно сделать вывод* о том, что в организации образовательного процесса в АУЦ АО «Мав» слушатели отмечают высокий уровень материально-технической и информационной обеспеченности учебного процесса, качество преподавания и качество организованных производственных практик и стажировок в АУЦ.

Слушатели в целом остаются довольны обучением по выбранной программе повышения квалификации, но все же считают, что в ходе образовательного процесса недостаточно применяются современные методы и активные формы обучения.

Выбранную программу повышения квалификации слушатели считают «оптимальной» - количество учебных модулей, входящие в них тематические блоки и их содержание достаточно для последующей эффективной работы, но отмечают, что в данной программе обучения преобладает теоретический материал над практическим.

Результаты ответов на вопрос, «По каким модулям рабочей программы повышения квалификации ощущался недостаток информации, пройденной в ходе освоения данной программы» позволяют сделать вывод о том, что в такие модули программы, как «Основы технологии обслуживания пассажиров и багажа» и «Основы психологии сервиса» необходимо включать новые дисциплины, которые будут способствовать развитию основных личностных

качеств и характеристик, необходимых в рабочей и профессиональной деятельности сотрудников службы СОАП, а именно развитие коммуникабельности, стрессоустойчивости, терпимости, толерантности и владение устойчивым психически-эмоциональным состоянием. При организации образовательного процесса в АУЦ важно помнить о педагогических условиях, необходимых для мотивации сотрудников к работе в сфере «человек-человек».

Таким образом, на основе сравнительных анализов и результатов анкетирования слушателей, нами было установлено, что в для данной программы повышения квалификации необходимо разработать учебно-тематический план, включающей учебные модули и тематические блоки, позволяющие реализовывать активные методы и формы обучения, которые эффективно развивали бы основные личностные качества и характеристики, необходимые в профессиональной деятельности сотрудников службы СОАП.

При разработке программы, ее модулей и тематических блоков необходимо опираться на личностно-ориентированный и компетентностный подход, учитывать мотивы, индивидуальные особенности, личностные качества и характеристики сотрудников службы СОАП.

На основе анализа литературы были **подобраны методики, направленные на выявление основных личностных качеств и индивидуальных особенностей**, необходимых в рабочей деятельности, у сотрудников службы СОАП:

- 1) опросник «Общая оценка здоровья по Голдбергу»;
- 2) опросник «Басса и Дарке»;
- 3) методика «Межличностных отношений» Т. Лири;
- 4) тест «Оценки мотивации» по Герчиков.

С помощью интерпретации полученных данных будет выявлен уровень всех основных (вышеперечисленных) личностных качеств и характеристик слушателей (сотрудников службы СОАП), которые будут необходимы для

дальнейшей квалифицированной и профессиональной работы сотрудников службы СОАП.

Далее необходимо детально рассмотреть сущность каждой методики и выявить, какие личностные качества и характеристики она позволяет диагностировать у сотрудников службы СОАП.

***Первый опросник «Общая оценка здоровья по Голдбергу»*** предназначен для диагностики психологического благополучия и эмоциональной стабильности (см. Приложение 3). Опросник состоит из 12 вопросов, ответы на которые испытуемый дает по 4-балльной шкале: 0 — «безусловно, нет», 1 — «пожалуй, нет», 2 — «пожалуй, да», 3 — «безусловно, да». Высокие баллы (характеризующие полюс психического дискомфорта) соответствуют утвердительным ответам на те вопросы, которые раскрывают проявления психологического неблагополучия, эмоциональной неустойчивости, и отрицательным ответам на те, которые связаны с выражением положительных эмоций, психологической стабильности (они оцениваются в обратном порядке).

***Вторым представлен опросник «Басса-Дарки»*** (см. Приложение 4), который предназначен для диагностики агрессивных и враждебных реакций. Под агрессивностью понимается свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-объектных отношений. Враждебность понимается как реакция, развивающая негативные чувства и негативные оценки людей и событий. А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

- Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица.
- Косвенная – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.
- Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).

- Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.

- Обида – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.

- Подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.

- Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).

- Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести. Опросник содержит 75 вопросов.

*Следующая методика «Межличностных отношений» Т. Лири* (см. Приложение 5) предназначена для исследования представлений субъекта о себе и идеальном "Я", а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

Для представления основных социальных ориентации, разработана условная схема в виде круга, разделенного на секторы. В этом круге по горизонтальной и вертикальной осям обозначены четыре ориентации: доминирование-подчинение, дружелюбие-враждебность.

Опросник содержит 128 оценочных суждений, из которых в каждом из 8 типов отношений образуются 16 пунктов, упорядоченных по восходящей интенсивности. Методика построена так, что суждения, направленные на выяснение какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по 4 и повторяются через равное количество определений. При обработке подсчитывается количество отношений каждого типа.

Для исследования мотивации профессиональной деятельности нами использован *тест «Оценки мотивации» по Герчикову* (см. Приложение 6), который позволяет выявить, какой из пяти типов мотивации согласно теории Герчикова наиболее свойственен оцениваемому: инструментальный (ИН), профессиональный (ПР), патриотический (ПА), хозяйский (ХО) или люмпенизированный (ЛЮ). Опросник содержит 23 суждения.

В ходе проведенного исследования были получены следующие результаты, представленные в таблицах с 4 по 7 и графически интерпретированные на рис. с 10 по 13.

Первый опросник «Общая оценка здоровья по Голдбергу» (см. рис. 10 и таблицу 4) позволил выявить уровень психологического благополучия и эмоциональной стабильности у сотрудников службы СОАП АО «Международный аэропорт Владивосток». Испытуемым был предоставлен опросник, состоящий из 12 утверждений, на которые нужно было ответить «Чувствовали ли Вы в последняя время что:».

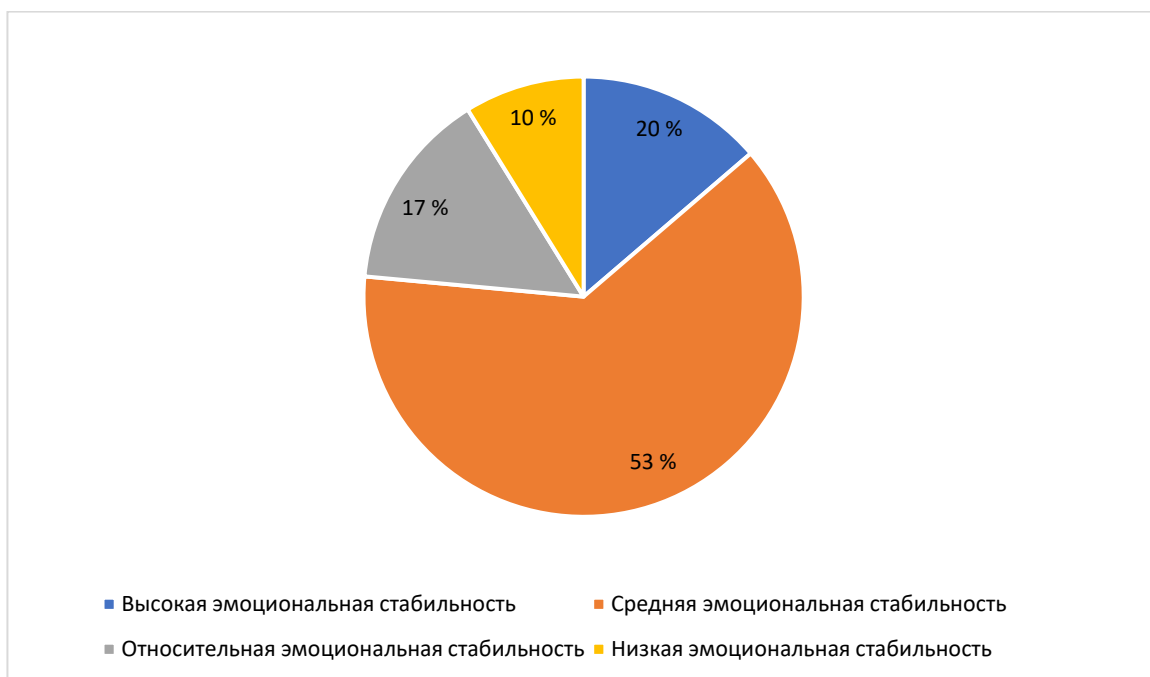


Рис.10 Данные диагностики по методике «Опросник общего здоровья Гольдберга».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.



Результаты диагностического исследования по методике  
«Опросник общего здоровья Гольдберга».

Шкалы по уровням	Высокий	Средний	Относительный	Низкий
Кол-во человек	6	16	5	3
Кол-во человек в %	20	53	17	10

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Из приведенных выше данных следует, что преобладающее число испытуемых 16 человек (53%) принадлежат к шкале средней эмоциональной стабильности и психологического комфорта, что говорит об отсутствии симптомов депрессии. У слушателей наблюдаются лишь кратковременные ухудшения настроения и небольшая тревожность, которая проходит самостоятельно и не отражается на качестве выполнения рабочей и повседневной деятельности, социальное функционирование остается в норме.

У 6 человек (20%) опрошенных отмечается высокая эмоциональная стабильность, что характеризуется наиболее высокой самооценкой, полностью контролируемым эмоционально-психологическим фоном, в котором здоровье лимитирует выполнение физических и психологических нагрузок.

В тоже время у 5 человек (17 %) определена относительная стабильность и психологическое благополучие, что является признаком наступления периодической депрессии, частой сменой настроения, частичным отсутствием переключаемости с повседневной жизни на рабочую и влияет на стабильный эмоциональный фон во время рабочей деятельности. Лишь у 3 человек 3 (10%) отмечается низкая эмоциональная стабильность, что подразумевает под собой наличие депрессии, ее прямое влияние на все стороны жизнедеятельности человека, включая рабочую.

Следующим был проведен опросник «Басса-Дарки» (см рис. 11 и таблицу 5), который позволил диагностировать агрессивные и враждебные реакции у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок. Сотрудникам необходимо было прочитывая 75 представленных утверждений, примерять, насколько они соответствуют их стилю поведения, образу жизни, и отвечать одним из возможных ответов: «да» и «нет».

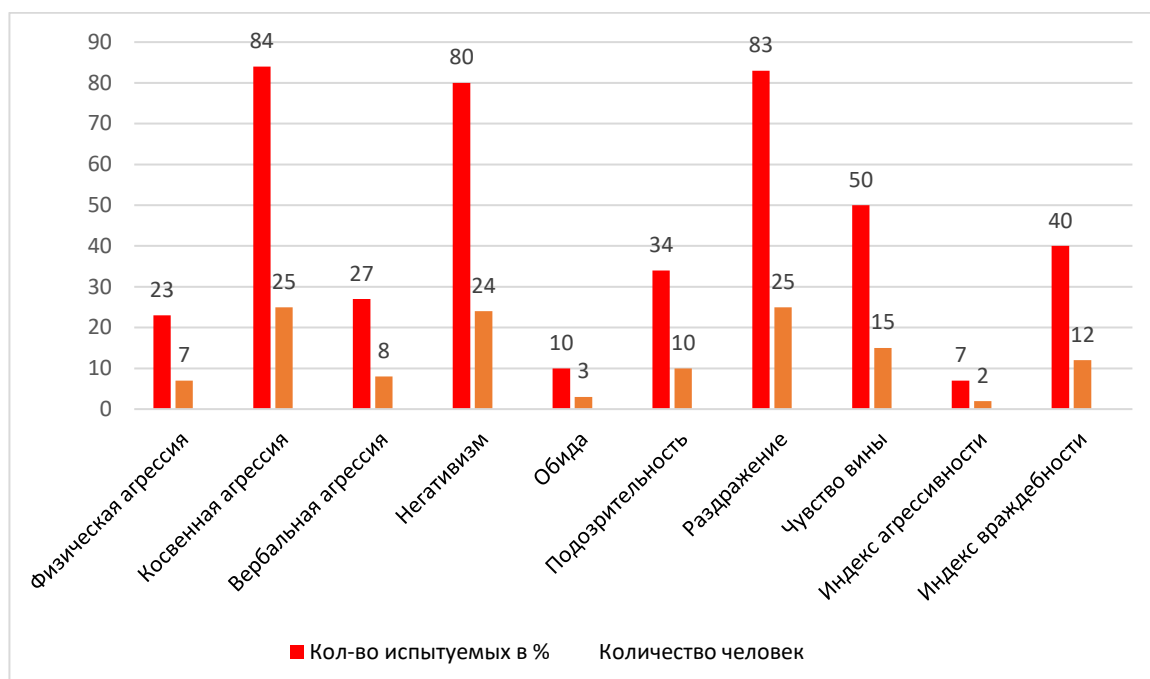


Рис.11 Данные диагностики по методике «Басса-Дарке».

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Таблица 5  
Данные диагностики по методике «Басса-Дарке»

Испы- туемый	Показатели									
	Физическая Агрессия (11)	Косвенная агрессия (13)	Вербальная агрессия (8)	Негативизм (20)	Обида (13)	Подозри- тельность (11)	Раздражение (9)	Чувство вины (11)	Индекс Агрес. (норма 25)	Индекс Вражд. (норма 10)
1	4	11	4	19	2	10	9	8	19	12
2	3	12	4	17	4	8	8	5	19	12
3	4	8	4	16	5	4	8	4	16	9
4	5	9	5	14	3	5	7	6	19	8
5	6	10	2	10	6	6	9	6	18	12
6	4	10	7	11	4	5	9	6	21	9
7	3	11	3	12	4	6	6	8	17	10
8	2	9	4	16	5	7	5	5	15	12
9	1	12	3	17	10	8	6	4	16	18
10	4	9	3	18	4	9	9	9	16	13
11	3	8	5	20	5	11	7	10	16	16
12	7	12	6	20	4	3	8	7	25	7
13	5	13	7	15	3	1	7	8	25	4
14	4	10	8	14	2	2	6	9	22	4
15	6	9	2	17	3	3	8	7	17	6

Продолжение таблицы 5

Испы- туемый	Показатели									
	Физическая Агрессия (11)	Косвенная агрессия (13)	Вербальная агрессия (8)	Негативизм (20)	Обида (13)	Подозри- тельность (11)	Раздражение (9)	Чувство вины (11)	Индекс Агрес. (норма 25)	Индекс Вражд. (норма 10)
16	2	8	3	15	3	4	9	8	13	7
17	3	10	2	16	4	5	9	4	15	9
18	3	10	4	14	3	4	5	5	17	7
19	4	11	4	14	5	6	4	6	19	11
20	5	12	4	10	4	4	6	11	21	8
21	6	9	5	9	1	4	8	10	20	5
22	6	8	6	11	2	4	7	4	20	6
23	4	6	2	12	3	5	9	5	12	8
24	7	4	3	13	4	5	9	6	14	9
25	8	10	4	14	3	6	4	10	22	9
26	3	9	4	15	6	4	9	9	16	10
27	2	9	5	16	6	2	8	7	16	8
28	5	5	5	17	7	1	6	8	15	8
29	4	4	2	14	10	2	8	5	10	12
30	3	6	2	11	5	5	4	4	11	10

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

В ходе проведения данной диагностической методики было выявлено, что преобладающими видами реакций у сотрудников службы являются:

- косвенная агрессия у 25 человек (84%) – подразумевает то, что большая часть сотрудников службы СОАП проявляют негативные действия, неявно направленные на другое лицо или на неодушевленные предметы;

- раздражение у 24 человек (83%) – говорит о том, что большинство опрошенных склонны к повышенной нервозности, возбудимости, готовности к проявлению негативных реакций на незначительные раздражители;

- негативизм у 23 человек (80%) – испытуемые, в своем большинстве, принимают оппозиционную манеру в поведении, проявляющиеся в неприятии и активном сопротивлении и борьбы, если их что-то не устраивает в рамках рабочего процесса;

Менее выражены:

- чувство вины у 15 человек (50%) – сотрудникам службы СОАП свойственно негативно окрашенные переживания, связанные с допущенной ошибкой, причиненным вредом, с чувством невыполненного долга, в ходе профессиональной деятельности, что характеризует их, как ответственных работников, но часто приводит к снижению самооценки.

- подозрительность у 10 испытуемых (34%) – проявляется в недоверии и осторожности по отношению к поступкам других людей и перепроверки их деятельности, что положительно сказывается на ходе работы.

- вербальная агрессия у 8 испытуемых (27%) – некоторым сотрудникам свойственно проявление негативных чувств посредством словесных реакций, что отрицательно может сказываться на атмосфере в коллективе и совсем не допустимо при работе с клиентами.

Совсем слабо выражены физическая агрессия у 7 человек (23%) и обида у 3 человек (10%). Это свидетельствует о том, что в коллективе не используется грубая физическая сила, нет непонимания со стороны окружающих, ущемления интересов и оскорбления чувства собственного достоинства.

На основании обработанных результатов был сделан вывод о том, что у всех испытуемых индекс агрессии находится в пределах нормы, а индекс враждебности повышен у 9 человек (30%). Это говорит о том, что они склонны проявлять негативные чувства и критичность в социальных контактах, недоверие по отношению к окружающим, что отрицательно может влиять на рабочий процесс.

Далее была проведена методика «Межличностных отношений». Т. Лири (см. рис.12 и таблицу 6), которая позволила исследовать представления субъекта о себе и идеальном «Я», а также для изучить уровень взаимоотношения в коллективе сотрудников службы СОАП. С помощью данной методики был выявлен преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке. Опрошенным предлагался список из 128 характеристик, каждую из которых следовало внимательно прочесть и решить, соответствует ли она представлению о себе. Если соответствует, то отметить ее знаком «плюс» или написать напротив нее «да». Если не соответствует – ничего не писать. Одновременно или последовательно необходимо было оценить предложенные характеристики с точки зрения «Я- в идеале» (каким хотите быть), а также того, как подходят эти характеристики какому-либо интересующему вас человеку – «мой партнер».

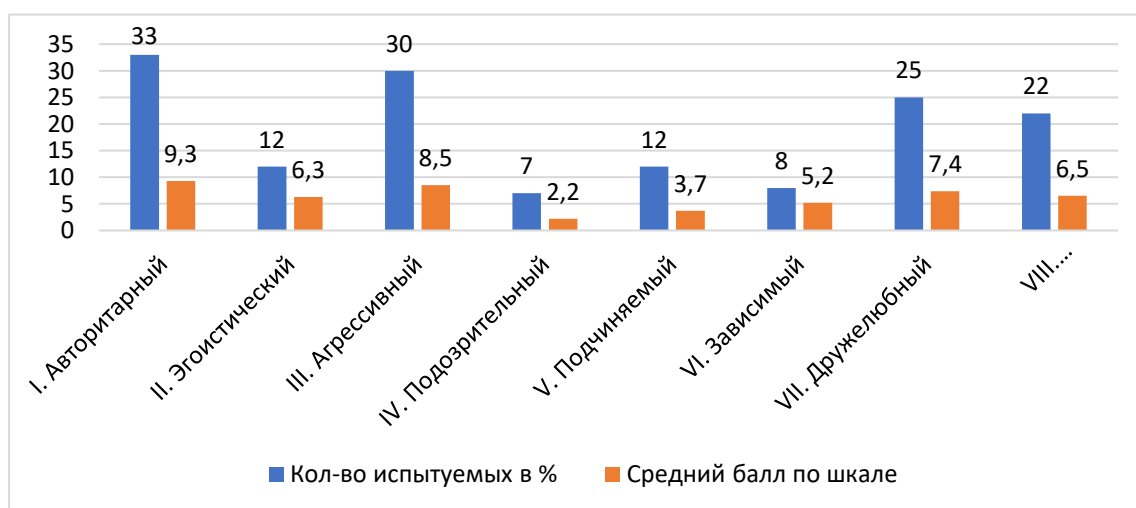


Рис.12 Данные диагностики по методике «Межличностных отношений» Т. Лири.

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Результаты диагностического исследования по методике  
«Межличностных отношений» Т. Лири

Октанта	Показатели			
	Кол-во человек	Кол-во испытуемых в %	Средний балл испытуемых по шкале	Оценка уровня
I. Авторитарный	10	33	9.3	Высокий
II. Эгоистический	4	12	6.3	Умеренный
III. Агрессивный	9	30	8.5	Высокий
IV. Подозрительный	2	7	2.2	Низкий
V. Подчиняемый	4	12	3.7	Низкий
VI. Зависимый	3	8	5.2	Умеренный
VII. Дружелюбный	8	25	7.4	Умеренный
VIII. Альтруистический	7	22	6.5	Умеренный

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Исходя из результатов вышеуказанной методики было выявлено следующие:

- преобладающим типом отношений к окружающим у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок является авторитарный у 10 человек (33%) и агрессивный у 9 человек (30%). Уровень вышеуказанных типов отношений к окружающим является высоким (экстремальное поведение), характеризуя сотрудников службы следующим образом: энергичные, компетентные, с присутствием авторитетных лидеров в коллективе, успешный в делах, требовательны, раздражительны, прямолинейный и резкие в оценке других. Следует отметить, что последние три качества непримиримы в работе с пассажирами.

- Менее выражены типы дружелюбный у 8 человек (25%) и альтруистический у 7 испытуемых (22%), характеризующиеся умеренным уровнем и адаптивным поведением. Сотрудники СОАП проявляют себя гибкими и компромиссными при решении проблем в конфликтных ситуациях, стремящихся быть в согласии с мнением окружающих, сознательно

конформных, следующих условностям, правилам и принципам «хорошего тона» в отношениях с людьми, ответственных, в меру отзывчивых и имеющих сострадание и внимание к людям.

- Слабо выражены такие типы, как эгоистический у 4 опрошенных (12%), подчиняемый у 4 человек (12 %), обусловленные умеренным уровнем и адаптивным поведением, зависимый у 3 испытуемых (8 %) и подозрительный у 2 опрошенных (7%), характеризующимся низким уровнем и адаптивным поведением. Можно сказать о том, что испытуемые эмоционально сдержаны, добросовестно выполняют свои обязанности, вежливые и мягкие, в свою очередь склонны к соперничеству критичны по отношению ко всем социальным явлениям и окружающим людям.

По выявленным средним баллам у испытуемых было определено, что у преобладающего количества 20 человек (77%) преобладает шкала доминирование и дружелюбие 15 человек (50 %). Данные показатели свидетельствуют о том, что сотрудники службы СОАП стремятся к лидерству в общении, к руководящим должностям, к установлению дружелюбных отношений и сотрудничеству с окружающими, иногда проявляя конкурентно-агрессивную позицию, в зависимости от рабочей ситуации. Необходимо отметить, что проявление такой позиции недопустимо в клиентоориентированной сфере.

Следующим был использован тест «Оценки мотивации» по Герчикову (см. рис.13 и таблицу 7), который позволил выявить тип мотивации у сотрудников службы СОАП. Испытуемым необходимо было прочитать 23 вопроса и все варианты ответов, которые приведены на каждый вопрос. В каждом вопросе было представлено указание, сколько вариантов ответа необходимо дать.



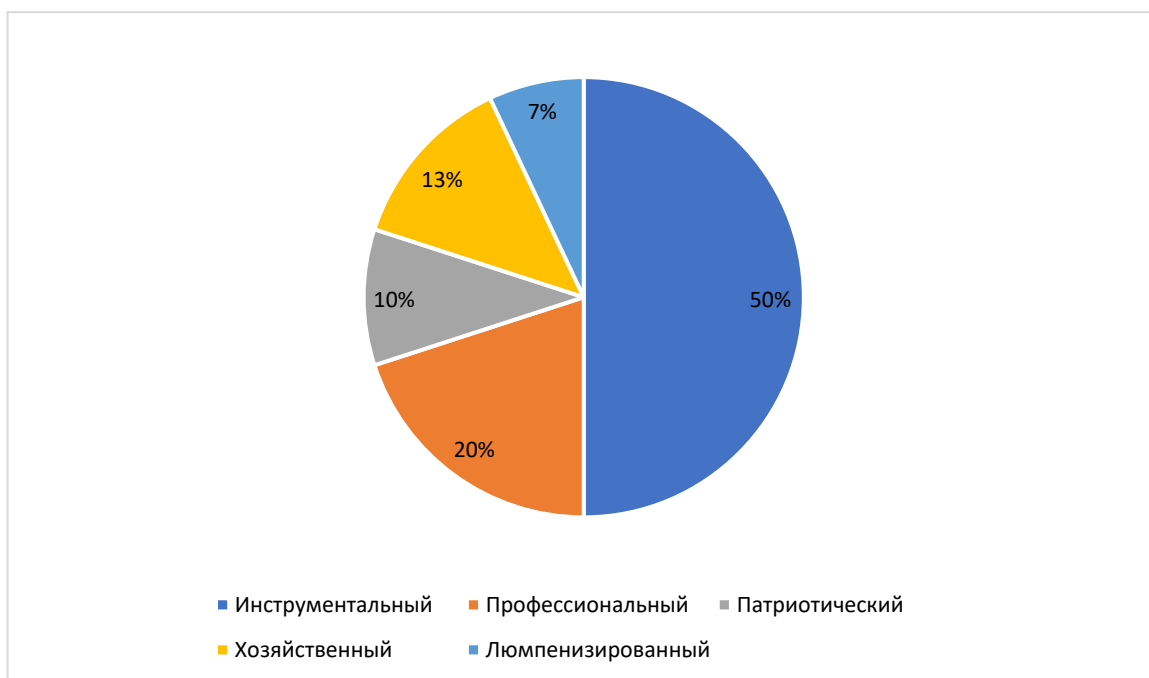


Рис. 13 Данные диагностики тест «Оценки мотивации» по Герчикову

*Примечание.* Составлено автором исследования.

Таблица 7

Результаты диагностического исследования тест «Оценки мотивации» по Герчикову»

Тип мотивации труда	Количество человек	Кол-во испытуемых в %
Инструментальный	15	50
Профессиональный	6	20
Патриотический	3	10
Хозяйственный	4	13
Люмпенизированный	2	7

*Примечание.* Составлено автором исследования.

Исходя из результатов данного теста, можно сделать вывод о том, что преобладающим типом мотивации к труду у 15 человек (50 %) опрошенных является инструментальный тип. Это говорит о стремление обеспечивать себя самостоятельно, в то же время интересуется только ценовой вопрос в работе, высокооплачиваемой деятельности и отсутствие интереса к содержательному компоненту (для этого типа труд – инструмент получения денег и не более. Менее выражен профессиональный тип мотивации к труду у 6 человек (20%), сотрудники данного типа проявляют интерес к сложным задачам, к

возможности проявить себя, развиваться, имеют потребность в признании, похвале и в свободе действий.

Наиболее слабо выражен хозяйственный тип мотивации у 4 человек (13%). Такие сотрудники желают карьерного роста и возможности руководить коллективом, стремятся к лидерству, проявлению инициативы, требованию свободы действий и минимального контроля над рабочей деятельностью.

Патриотический тип мотивации преобладает у 3 человек (10%). Сотрудники имеют потребность в общественном признании и необходимость участвовать в успешной деятельности.

Люмпенизированный тип мотивации определен у 2 человек (7%) – сотрудники, которые применяют минимальные трудовые усилия, отсутствие избирательности в труде, избегание или непонимание деловой ответственности и отсутствие инициативы и энтузиазма.

Таким образом, *исследовав личностные качества и характеристики сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок было установлено следующие:*

Результаты исследования мнения слушателей по вопросу анкеты «Какие тематические блоки, необходимые для дальнейшей трудовой деятельности, Вы бы хотели изучать в рамках модулей выбранной программы обучения?».

Исследование личностных качеств и характеристик сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок позволило сделать вывод:

1) Преобладающее число сотрудников 16 человек (53%) обладают средним уровнем эмоциональной стабильности и психологического комфорта, что позволяет им качественно и продуктивно выполнять свои функциональные обязанности.

2) У большего количества испытуемых преобладают такие виды агрессии, как: косвенная агрессия у 25 человек (84%), раздражение у 24 человек (83%) и негативизм у 23 человек (80%), что отражается в проявление – негативных действий, неявно направленных на другое лицо или на неодушевленные предметы, повышенной нервозности, возбудимости,

готовности к проявлению негативных реакций на незначительные раздражители; оппозиционной манере поведения. Эти данные указывают на то, что сотрудникам сложно сдерживать себя и быть толерантными в работе с клиентами.

3) У сотрудников СОАП преобладает авторитарный у 10 человек (33%) и агрессивный у 9 человек (30%) тип отношения к людям, который позволяет характеризовать их, как людей ответственных, компетентных, с лидерской позицией, требовательных, но и, одновременно, раздражительных и прямолинейных, что непосредственно мешает в установлении продуктивной коммуникации с пассажирами.

4) У половины сотрудников у 15 человек (50%) преобладает инструментальный тип мотивации, свидетельствующий о стремление обеспечивать себя самостоятельно и высокой мотивации к вопросам материального характера.

Таким образом нами было отмечено, что из шести важных личностных качеств и характеристик сотрудники службы СОАП обладают толерантностью и устойчивым психически-эмоциональным состоянием. Коммуникабельность, терпимость и стрессоустойчивость находятся на критическом либо низком уровне развития. У большинства сотрудников отсутствует мотивация к работе профессиональной деятельности в сфере «человек-человек».

Полученные результаты поставили перед нами **задачу усилить рабочую программу повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок» учебными модулями**, которые будут отвечать за формирование и развитие личностных качеств и характеристик, находящихся на критическом уровне, у сотрудников СОАП - коммуникабельность, стрессоустойчивость, толерантность и мотивации к работе в клиентоориентированной сфере.

Таким образом, в следующем параграфе работы, основываясь на теоретическом данных обосновании организации образовательного процесса и данных результатах, полученных в рамках констатирующего этапа

эксперимента, нами будет спроектирована модель организации образовательного процесса, которая будет являться теоретической базой для эффективного обеспечения организации современного образовательного процесса в системе ДПО, включая отраслевые образовательные организации – АУЦ.

Будут разработаны и реализованы методические материалы, модернизирующие ОП в АУЦ. При разработке методических материалов будут учитываться учебные модули и тематические блоки, которые позволяют формировать у сотрудников службы СОАП такие личностные качества, как: коммуникабельность, стрессоустойчивость, толерантность и мотивация к работе в клиентоориентированной сфере.

## **2.2 Модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая авиационные учебные центры**

По завершении констатирующего этапа опытно-экспериментальной работы нами была спроектирована и представлена модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, в том числе и в АУЦ, отраженная на рис. 14.

Как отмечалось выше, данная модель станет теоретической базой для обеспечения организации современного образовательного процесса в системе ДПО, включая отраслевые образовательные организации – АУЦ.

### **Цель и задачи разработки модели**

Модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, на примере АУЦ АО «Международный аэропорт Владивосток» разрабатывалась с целью повышения эффективности организации образовательного процесса на основе обеспечения организационно-методической поддержки развития непрерывного и дополнительного профессионального образования, с использованием модульных дополнительных профессиональных программ. Разработанная модель должна способствовать решению следующих задач:

- создать основу для совершенствования организации образовательного процесса ДПО в условиях диверсификации требований экономики в целом и рынка труда в частности;

- сформировать у всех заинтересованных сторон понимание важности для обеспечения качества дополнительного профессионального образования выявления требований потребителя, заказчика и общества, постоянное и своевременное отслеживание их изменений;

- создать условия для интеграции требований профессиональных и образовательных стандартов, для повышения мобильности и гибкости системы дополнительного профессионального образования за счет внедрения модульных технологий дополнительного профессионального образования в основной образовательный процесс;

- обеспечить повышение уровня информированности потребителей образовательных услуг;

- создать условия для определения результативности и эффективности образовательного процесса на основе интеграции модульных технологий ДПО в основной образовательный процесс;

- обеспечить возможность индивидуализации обучения по основным профессиональным образовательным программам за счет включения в них модулей дополнительных профессиональных программ, по программам ДПО повышения квалификации и переподготовки сотрудников авиапредприятия;

- создать организационные и методические механизмы развития определенных профессиональных компетенций слушателей программ;

- предупреждать негативные тенденции в образовательном процессе.



Рис. 14. Модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая АУЦ

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

## **Описание модели и ее компонентов**

Сущность построенной модели *основана на теоретико-методологическом обосновании* (теоретико-методологических подходов указанных в работе) организации образовательного процесса в ДПО, в том числе и в АУЦ, а именно: системного, личностно-ориентированного, андрагогического, компетентного, пространственного, процессного, деятельностного и синергетического.

В рамках системного подхода в модели рассматриваются такие ключевые понятия, как: педагогическая система и теоретико-методологическое обоснование организации образовательного процесса в ДПО, в том числе в АУЦ.

В рамках личностно-ориентированного подхода в модели рассмотрены принципы построения данной модели и учтены все виды психолого-педагогических условий.

Андрагогический подход предполагает работу по планированию, реализации и оценке качества процесса обучения; опору на опыт обучающегося; индивидуализацию процесса обучения.

Компетентностный подход позволяет учитывать базовые компоненты в модели, а именно интересы работодателей, заказчиков и слушателей и формировать базовые и прикладные профессиональные компетенции.

Пространственный подход находит отражение в модели в базовых компонентах, а именно в концепциях ДПО, учитывающих социальные, экономические и общественные изменения.

В модели процессный подход служит базой для организации образовательного процесса и позволяет не допустить ситуации, при которой, будет допущена рассогласованность результата образовательной деятельности, ориентированного на запросы потребителей и реальными требованиями федерального законодательства и ФГОС ДПО.

Необходимо отметить, что деятельностный подход в решении задач непрерывного профессионального образования достигается на основе интеграции всех элементов образования, подтверждая цикличность образовательного процесса и его структурных компонентов в построенной модели. Деятельностный подход реализован в модели посредством отражения в ней современных методов и активных форм обучения при организации образовательного процесса.

Важность синергетического подхода в разработанной модели подчеркивается тем, что показано взаимодействие педагога и обучающихся в ходе входного и выходного этапа, а также организация образовательного процесса посредством информационной и материально технической базы обучения.

Далее следует отметить то, что в основу разработки модели организации образовательного процесса в системе дополнительного образования мы положили следующие **9 принципов организации и обеспечения качества дополнительного профессионального образования**, полученных в результате обобщения подходов к организации ДПО:

1. Ориентация на требования потребителя и других заинтересованных сторон, адресность по отношению к результатам процесса обучения.
2. Долгосрочное лидерство (инициатива и ответственность) руководства образовательной организацией, осуществляющих образовательную деятельность, в отношении распространения философии и инструментов качества ДПО.
3. Вовлечение в процессы развития образовательного процесса и управления качеством дополнительного профессионального образования всего персонала организации.
4. Ориентация на постоянное улучшение качества ОП на основе модульных технологий.



5. Взвешенное принятие решений на основе анализа и оценки данных и информации для большей вероятности получения желаемых результатов развития ОП.

6. Взаимовыгодные отношения всех участников процесса дополнительного профессионального образования.

7. Социальная ответственность, способствующая устойчивости ОП и гарантирующая долгосрочный успех.

8. Открытость, справедливость, обоснованность и достоверность оценки качества дополнительного профессионального образования, ясность критериев, по которым производится оценка.

9. Этическое поведение в образовании, обеспечивающее способность ДПО создавать этическую профессиональную среду, где все заинтересованные стороны соблюдают справедливость, отсутствует конфликт интересов, а деятельность осуществляется с целью создания пользы обществу.

Раскрывая сущность и дальнейшую реализацию рассматриваемой модели, стоит акцентировать внимание на понятие «качество и эффективность организации образовательного процесса дополнительного образования». Логика рассмотрения данного понятия должна исходить от базового понятия «качество образования», сущностные характеристики которого раскрыты в Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации».

В законе качество образования рассматривается как «комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» (Федеральный закон № 273-ФЗ «Об

образовании в Российской Федерации», ст. 2, п. 29)<sup>52</sup>. Мы отмечаем, что применительно к системе дополнительного образования, ориентиром для понимания качества дополнительного образования являются установленные в программе дополнительного образования результаты её освоения, которые отражены в целях программы, в содержании, формах организации образовательной деятельности, в ориентации образовательного процесса на соответствие образовательной деятельности потребностям физического или юридического лица, в интересах которого она осуществляется.

Таким образом, в модели, в рамках нормативно-правового обеспечения качественного образовательного процесса АУЦ необходимы руководствоваться следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 04.11.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»<sup>53</sup>;

- Федеральными авиационными правилами 2015 г. № 289 (далее – ФАП-289) Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования к образовательным организациям и организациям, осуществляющим обучение специалистов соответствующего уровня согласно перечням специалистов авиационного персонала»<sup>54</sup>.

Далее к эффективности образования относятся быстрое реагирование сферы образовательного процесса ДПО на изменяющиеся общественные и социальные явления, вырабатывая тем самым определенные концепции и

---

<sup>52</sup> Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 19.03.2020).

<sup>53</sup> Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» N 99-ФЗ [от 04.05.2011.]. – URL: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_113658](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113658) (дата обращения 23.02.2020).

<sup>54</sup> Постановление Правительства РФ от 28.10.2013 N 966 «О лицензировании образовательной деятельности» [ред. От 21.02.2020]. – URL: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_153731](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_153731) (дата обращения 23.02.2020).

условия, в рамках которых обеспечивается образовательный процесс в ДПО, а именно:

- постоянная содержательная модернизации ДПО;
- интеграция Российского дополнительного профессионального образования в международное образовательное пространство;
- повышение качества образовательного процесса, путем внедрения инновационных технологий и современных методов обучения;
- развития системы корпоративной подготовки, в рамках дополнительного профессионального образования;
- повышение эффективности и сертификации ДПО.

Основу деятельности организаций дополнительного профессионального образования составляет социальный заказ потребителей – слушателей, авиапредприятий, государства и социума.

Таким образом, качество дополнительного образования напрямую зависит от заказчиков, предъявляющих «осмысленные» требования, и исполнителей (педагогические работники), разрабатывающих и реализующих программы дополнительного профессионального образования.

Исходя из данной логики и спроектированной модели, можно утверждать, что организация образовательного процесса в системе ДПО, в том числе в АУЦ, будет считаться качественной, если:

- она соответствует нормативно-правовым требованиям;
- способна гибко и мобильно изменяться в современных социальных и экономических условиях;
- удовлетворяет потребностям заказчиков посредством полной и качественной реализации результатов, заявленных в дополнительных профессиональных программах.

Переходя к раскрытию компонентов, которые отражают задачи, подходы и принципы модели: целевого, содержательного, организационно-

деятельностного и оценочно-результативного необходимо учитывать, что все они цикличны, как и сам ОП и взаимосвязаны между собой.

***Рассмотрим более подробно каждый из структурных компонентов:***

***1. Целевой компонент – цель образовательного процесса.***

Основной целью образовательного процесса в дополнительном профессиональном образовании является удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды. Цель образовательного процесса в рамках обучения в авиационном учебном центре является реализация дополнительного профессионального образования по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации. Подготовки и переподготовки специалистов соответствующего уровня Росавиации, территориальных управлений воздушного транспорта Росавиации, предприятий и организаций гражданской авиации и авиационной промышленности. В соответствии с указанной целью авиационный учебный центр осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

- реализация дополнительного профессионального образования по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, подготовки и переподготовки кадров по очной форме обучения;

- реализация дополнительного профессионального образования по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации, подготовки и переподготовки кадров с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

- совершенствование форм, методов и повышения качества обучения слушателей;

- повышение квалификации преподавательского состава авиационного учебного центра.

***2. Содержательный компонент.***

Содержание образовательного процесса по программам, реализуемым авиационными учебными центрами, должно отвечать уровню и содержанию каждой отдельной образовательной программы по направлениям подготовки.

Реализация образовательных программ в АУЦ может предусматривать следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, групповые занятия, семинарские занятия, консультации, самостоятельные занятия, деловые или ролевые игры, круглые столы, выездные занятия, семинары по обмену опытом, контрольные работы.

Общие требования к составлению блока дисциплин для каждой отдельной программы подготовки, переподготовки и повышения квалификации должны удовлетворять следующим требованиям:

- Соответствовать по объёму, содержанию, видам занятий учебному плану и программам, по срокам обучения - графику учебного процесса, составленному на данный учебный год.

- Обеспечивать заложенные в учебном плане и программах преемственность, систематичность и непрерывность процесса обучения. Реализация этого требования достигается тщательным учётом объективно существующих взаимосвязей между учебными дисциплинами, а также путём строгого выдерживания внутренней логики каждой дисциплины.

- Соответствовать принципам научной организации труда обучаемых в целях обеспечения глубокого и прочного усвоения учебного материала:

- а) обеспечивать равномерную загрузку студентов в течение учебного модуля как занятиями по расписанию, так и самостоятельной работой; б) выдерживать необходимые для самостоятельной проработки материала временные интервалы между теоретическими и практическими видами обучения; в) учитывать влияние на эффективность обучения степени работоспособности и утомляемости студентов как в течение рабочего дня, так и по дням недели; как показывают исследования, наибольшая работоспособность студентов в течение дня наблюдается во вторую пару

часов учебных занятий, а по дням недели - в среду и четверг; для снижения утомляемости необходимо правильно чередовать различные по характеру и сложности занятия.

- Обеспечивать рациональное использование аудиторного фонда и учебных классов;

- Развитие нелинейной формы организации обучения

Нелинейная форма организации обучения связана с относительной свободой выбора изучаемых дисциплин, порядка и темпа их изучения. Слушателям необходимо предоставить ряд вариативных дисциплин, которые будут выбираться ими по мере нуждаемости развития той или иной компетенции слушателя. Приобретения качеств и навыков, которые находятся на низком или критическом уровне развития.

Выделенные дисциплины распределяются по блокам, определяются наименования дисциплин в каждом блоке, и предполагаемая очередность их изучения и в дальнейшем создаются модули.

Использование модульных технологий при организации образовательного процесса в сфере дополнительного профессионального образования и их интеграция в основной образовательный процесс позволяют обеспечить повышение качества подготовки, переподготовки кадров и повышения квалификации. Кроме того, модель развития организации ОП, основанная на внедрении модульных технологий в образовательный процесс, придает гибкость и открытость системе дополнительного профессионального образования, обеспечивает возможности регулярного обновления содержания, методик и среды обучения.

Модульная система обучения в АУЦ предусматривает:

- деление учебного времени на ряд модулей средней продолжительности 8 недель;

- ограничение числа дисциплин, изучаемых одновременно (до 5-6);

- ограничение числа часов аудиторной работы в неделю:

- интенсификацию учебного процесса путем регулярного контроля знаний: текущего в течение модуля (в виде контрольных работ, эссе, домашних работ, рефератов и т. д.); промежуточного контроля, если дисциплина продолжается в следующем модуле и итогового контроля по завершении дисциплины;

Таким образом, модульная система организации учебного процесса направлена на оптимизацию загрузки студента, увеличение времени на самостоятельную работу с целью выработки навыков самообучения, поддержание студента в «активном состоянии» в течение всего периода изучения дисциплины путем введения текущих и промежуточных форм контроля знаний.

### ***3. Организационно-деятельностный компонент.***

Основным средством для модернизации и структуризации организации образовательного процесса выступает учебная программа и входящие в нее модули, разбитые на тематические блоки.

Активные методы и формы обучения – это формы и методы обучения, которые побуждают учащихся к активной мыслительной и практической деятельности в процессе овладения учебным материалом, реализуемые в ходе совместной деятельности педагога и учащихся, направленные на достижение ими образовательных целей.

Традиционными методами и формами обучения в АУЦ являются:

- проблемные лекции (заключается в необходимости прогнозировать проблемную стратегию обучения, обеспечить участие студентов в анализе возникшего противоречия, привлекать их к решению проблемных ситуаций, учить выдвигать оригинальные пути их решения, учить анализировать полученную новую информацию в свете известных теорий, выдвигать гипотезы и использовать различные методы для их решения);

- практические занятия и семинары (форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под

руководством преподавателя одной или нескольких практических работ, подготовки доклада или сообщения по заданной проблемной теме);

- производственные практики и стажировки (практическая часть учебного процесса подготовки квалифицированных рабочих и специалистов, проходящая, как правило, на различных предприятиях в условиях реального производства);

- деловые и ролевые игры (форма группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Деловые игры в профессиональном обучении воспроизводят действия участников, стремящихся найти оптимальные пути решения производственных, социально-экономических педагогических, управленческих и других проблем);

- мастер-классы и выездные занятия (интерактивное занятие, во время которого все процессы осуществляются на практике и с участием слушателей в контексте обмена опытом между руководителем и слушателями);

Предлагаемыми активными (современными) методами и формами обучения в АУЦ будут являться:

- метод проектов (способ достижения образовательной цели учебной дисциплины/модуля через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным);

- кейс-метод (метод конкретных ситуаций техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации);



- метод рефлексии (предполагает создание необходимых условий самостоятельного осмысления материала слушателями и выработки у них способности входить в активную исследовательскую позицию по отношению к изучаемому материалу).

- метод ротации (закрепление за слушателями в процессе занятия разных ролей, благодаря чему они могут получить разносторонний опыт);

- метод «Ведомый» (согласно методу, группа слушателей присоединяется к более опытным сотрудникам авиапредприятия для того, чтобы овладеть незнакомыми умениями и навыками);

- метод «Летучка» (в данном методе используются актуальные на данный момент времени вопросы, касаемо изучаемого модуля и решаются посредством обмена информацией и мнений, вследствие чего повышаются коммуникативные навыки слушателей);

- метод мозгового штурма (метод поиска решения проблемы, через перебор вариантов на основе стимулирования творческой активности);

- метод ценностной ориентировки (привитие слушателям ценностей, которые несет в себе учебная программа и которые необходимы для дальнейшей профессиональной деятельности).

- психолого-педагогические тренинги (область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении. Базовые методы такого тренинга - дискуссия и ролевая игра в различных модификациях и сочетаниях);

- коучинг (метод консалтинга и тренинга, в процессе которого человек, называемый «коуч», помогает обучающемуся достичь некой жизненной или профессиональной цели);

- тематические обсуждения (заключается в решении определенных проблем и задач области какого-либо тематического модуля);

- образовательные тренажеры (комплекс, система моделирования и симуляции, компьютерные и физические модели, специальные методики, создаваемые для того, чтобы подготовить личность к принятию качественных и быстрых решений. Тренажеры необходимо использовать, так как они позволяют сформировать у учащегося навыки действий моторно-рефлекторного и когнитивного типа в сложных ситуациях, понять сущность протекающих процессов и их взаимную зависимость).

Вышеизложенные традиционные и современные методы и формы активного обучения позволят развивать, усовершенствовать и приобретать наиболее важные качества. Характеристики, компетенции и навыки, отраженные в целях учебной программы повышения квалификации (на примере программы для слушателей СОАП) и необходимые в ходе рабочей и профессиональной деятельности.

#### ***4. Оценочно-результативный компонент.***

Позволяет оценкой знаний, полученной слушателями программы, мотивировать их в дальнейшей профессиональной деятельности.

Результаты в ходе завершения учебной программы будут определяться по следующим требованиям:

- использование критериев профессионального стандарта в рамках определенной программы подготовки, подготовки и повышения квалификации кадров;

- практическое тестирование, в ходе стажировок и практик, уровня приобретенных знаний, умений и навыков, формирования и развития основных личностных качеств и характеристик;

- построение структурно-логических схем образовательных программ, реализуемых в АУЦ. Структурно-логическая схема (СЛС) отражает логические связи отдельных элементов системы, определяющие последовательность их расположения в пространственно-временной структуре. СЛС – это расположение дисциплин, совокупность их устойчивых

связей, обеспечивающих целостность учебного процесса и достижение конечного целевого результата при различных внешних и внутренних изменениях. Данный целевой результат должен отразиться в ВКР и способности его применения в рабочей деятельности, т.е. разработка определенного проекта, с целью его дальнейшей реализации в профессиональной деятельности.

Для повышения мотивации слушателей к дальнейшей профессиональной деятельности можно предложить:

- накопительную результирующую оценку по дисциплине, позволяющую в дальнейшем слушателю использовать его накопленные баллы в рабочей деятельности, в обмен на те мотивационные факторы, которые присуще его мотивационному типу.

В ходе организации и реализации образовательного процесса в АУЦ проводятся следующие виды контроля: входной, текущий, промежуточный и итоговый, которые проявляются во вступительных тестах, экзаменах и ВКР.

Также для контроля работы и взаимодействия разных компонентов модели проводятся следующие виды контроля: ежегодный рейтинг преподавателей и система мониторинга качества образовательного процесса в АУЦ.

При проектировании модели, важно учитывать, что вышеуказанные компоненты базируются на *педагогических условиях организации образовательного процесса в АУЦ*. Нами были определены следующие педагогические условия:

**1) Организационно-педагогические условия:**

- квалифицированные педагогические кадры, в том числе представители предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса в авиационной отрасли.

Стоит отметить, что при реализации образовательного процесса в рамках системы дополнительного профессионального образования, важно

учитывать тот факт, при реализации личностного компонента в ОП необходимо учитывать взаимодействие педагогических работников и слушателей, а именно учитывать следующие моменты:

- а) учет личностных особенностей слушателей;
- б) ответственность в ходе организации образовательного процесса;
- в) добровольное участие в образовательном процессе;
- г) индивидуализация и самореализация в ходе образовательного процесса;
- д) развитие и формирование заданных компетенций, навыков и качеств в рамках определенной программы, в ходе совместной работы преподавателя и слушателя.

- материально-технические, информационные и учебно-методические условия реализации образовательного процесса.

В нашем случае, в рамках организации образовательного процесса в АУЦ таковыми будут являться:

а) предусмотрены помещения для размещения преподавательского состава, административного персонала, учебного оборудования и проведения учебных занятий, которые оснащены системой кондиционирования, освещением и иными климатическими условиями, предусмотренными эксплуатационной документацией;

б) все учебные классы АУЦ оснащены современным оборудованием, техническими и наглядными средствами обучения. Для проведения практических занятий используются возможности технической базы аэропорта;

в) создана база библиотечных ресурсов, которые находятся в свободном доступе для слушателей.

## **2) Психолого-педагогические условия:**

- подбор психолого-педагогических форм, средств и методов обучения, необходимых в рамках каждой отдельной программы подготовки, переподготовки и повышения квалификации.

- включение в структуру каждой отдельной программы блоков дисциплин, необходимых для развития личностных качеств и характеристик, необходимых в профессиональной деятельности.

## **3) Дидактические условия:**

- Прогностичность – целостное единство и взаимосвязь этапов и содержания профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации в общей системе научно-методического сопровождения кадров АУЦ по повышению своего профессионального уровня.

- Персонифицированность – выбор и реализация индивидуальных образовательных маршрутов в процессе профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации с учетом имеющегося уровня образования, должности, жизненного опыта, потребностей образовательной организации и с учетом индивидуальных планов профессионального развития личности.

- Деятельностный характер – содержательный компонент образовательных программ имеет практико-ориентированную направленность на формирование трудовых функций и трудовых действий, овладение общепрофессиональными и профессиональными умениями и компетенциями.

- Модульно-вариативный и интегративный характер содержания образовательных программ, обеспечивающий одновременно: базовую фундаментальную, теоретическую нормативно-правовую, психолого-педагогическую, дидактико-методическую подготовку и прикладную деятельность подготовку, соотнесенную с требованиями

профессионального и образовательного стандартов к знаниям и умениям, трудовым функциям и трудовым действиям.

- Направленность на формирование готовности к эффективной и продуктивной педагогической деятельности, на развитие активной формы самообразования и непрерывного повышения уровня профессиональных компетенций.

Можно отметить, что спроектированная модель организации образовательного процесса и выявленный комплекс педагогических условий определяет организацию современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах. С помощью выявленных педагогических условий закладываются предпосылки создания системы новых образовательных компонентов, включающих в себя формы и методы обучения, активизирующие познавательную и социальную деятельность слушателей, способствующие развитию «опережающего» образовательного стандарта в современном обществе, направленного на формирование компетентного профессионала в своей области. В таком случае понятие «компетентность» будет определяться, как мера соответствия знаний, умений и опыта лиц определенного социально-профессионального статуса реальному уровню сложности выполняемых ими задач и решаемых проблем.

Таким образом, модель организации образовательного процесса в системе ДПО, включая ДУЦ, подтверждает заявленную в работе гипотезу о том, что выявленные педагогические условия (организационно-педагогические, психолого-педагогические и дидактические) и компоненты: целевой, содержательный, организационно-деятельностный и оценочно-результативный, являются частью целостной педагогической системы и играют ключевую роль при организации современного образовательного процесса .

Следующим параграфом, представленным в работе, станут разработанные и реализованные методические материалы, которые позволят,

в разработанном учебно-тематическом плане программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», реализуемой для сотрудников службы СОАП, включить в учебные модули и тематические блоки необходимый материал, для дальнейшей успешной профессиональной деятельности, формирования личностных качеств и характеристик сотрудников.

### **2.3 Формирующий этап. Разработка и реализация методических материалов по организации современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах**

В рамках формирующего этапа опытно-экспериментального эксперимента работы, на основании данных констатирующего этапа:

- сравнительного анализа организации образовательного процесса в АО АУЦ «МАВ», установленных педагогических, анализа учебной программы повышения квалификации «Организация и технология пассажирских авиаперевозок»;

- исследования мнения слушателей об организации ОП в АУЦ;

- диагностики личностных качеств и характеристик слушателей;

- спроектированной модели организации образовательного процесса в системе ДПО и АУЦ;

- учета предложений слушателей по усилению содержания практико-ориентированной направленности обучения, нами **предложен учебно-тематический план** (см. Приложение 7) программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок».

Разработанная программа предусматривает курс теоретической и практической подготовки персонала служб организации пассажирских перевозок, включает модули (основы организации и правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, корпоративная культура, основы технологии обслуживания пассажиров и багажа, деловые коммуникации в сервисе, основы

обеспечения авиационной безопасности, основы психологии сервиса, социальная конфликтология в сервисе и коммуникационная культура) и тематические блоки, представленные в приложении 7.

Учитывая мнение слушателей, о том, что в модулях «Основы технологии обслуживания пассажиров и багажа» и «Основы психологии» ощущался недостаток учебной информации по психологии коммуникации, в учебную программу нами были включены следующие модули: социальная конфликтология в сервисе, коммуникативная культура, деловые коммуникации в сервисе и психодиагностика.

В учебную программу повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок» мы включили модуль № 5 «Коммуникативная культура» и тематические блоки «психология коммуникативной деятельности и основы коммуникации» и «коммуникационный климат в коллективе», для реализации которых в содержание учебного материала включили циклы упражнений, направленных на развитие и формирование одной из главных личностных характеристик – коммуникабельности, необходимой для сотрудников службы СОАП.

Разработанные циклы упражнений позволяет уже на первоначальном этапе занятий выявить основные проблемы в коммуникативной культуре слушателей, помочь им начать преодолевать основные барьеры и сложности в коммуникации, а также выстраивать дальнейшую индивидуальную траекторию обучения в рамках модуля «Коммуникативная культура».

В рамках тематического блока «коммуникационный климат в коллективе, как влияние на мотивационную деятельность» мы предложили цикл упражнений по формированию позитивного социально-психологического климата в коллективе и развитию мотивации к работе в сфере «человек-человек».

Целью данного цикла упражнений заключается в формировании навыков эффективного поведения для достижения успеха в общении, или



принадлежности к группе. Достижение успеха в общении укрепляет группы мотивов, направленных и на дело, на общение.

Задачи разработанного цикла упражнений:

- формирование чувства доверия у сотрудников по отношению к своим коллегам;
- обучение сотрудников выполнению совместной профессиональной деятельности;
- сплочение коллектива сотрудников;
- обучение сотрудников идентифицированию себя со своим подразделением и коллегами;
- обучение сотрудников изменению негативных стереотипных установок;
- повышение для сотрудников актуальности познавательных мотивов, социальных, профессиональных, мотивов самовыражения;
- повышение актуальности социальных мотивов в профессиональной деятельности сотрудников;
- формирование у сотрудников осознанного отношения к собственной иерархии мотивов;
- закрепление потребности у участников группы качественно исполнять обязанности по должности и после программы;
- развитие у сотрудников способности к самоанализу;
- развитие у сотрудников психологической сензитивности (в понимании собственных поступков и поступков других людей);
- развитие у сотрудников социально-психологической компетентности;
- формирование у них навыка сотрудничества в общении;
- формирование и развитие у сотрудников умения вступать в контакт с различными позицией общения;
- тренировка у сотрудников способности выполнять различные социальные роли.

Для усиления тематического блока «психология коммуникативной деятельности и основы коммуникации» нами составлен цикл упражнений по формированию коммуникативных умений и навыков.

Цель данного цикла упражнений заключается в развитии у слушателей навыков эффективного общения через игровые компоненты и технику активного слушания.

Задачи разработанного цикла упражнений:

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей.

Разработанные программы были апробированы в ходе обучения слушателей по программе повышения квалификации «Организация и технология пассажирских авиаперевозок».

Каждый цикл упражнений проводился в течение трех дней, по три академических часа за день. Упражнения были реализованы совместно со штатным психологом АУЦ АО «МАВ».

В начале проведения разработанных упражнений следовало представление ведущего, затем оговаривались технические и режимные моменты. После этого слушателям было предложено написать свои имена на специальных табличках и после выступить с представлением о себе (имя, должность, стаж работы, представления и ожидания о программе). Далее оговаривалась инструкция проведения программ.

Во время проведения цикла упражнений нами наблюдались следующие особенности:

***Цикл упражнений, направленных на формирование позитивного социально-психологического климата в коллективе и развития мотивации к работе в сфере «человек-человек».***

***День первый.***

- сначала слушателям была непривычна такая форма работы и обучения;
- поначалу отмечалась скованность и стеснительность при выполнении упражнений;

- вначале некоторые из слушателей не относились серьезно к выполнению упражнений и воспринимали их лишь, как игру.

***День второй.***

- слушателям все еще непривычна такая форма работы и обучения;
- некоторые из слушателей все еще скованы и стеснительны во время выполнения упражнений;

- слушатели начинают серьезней относиться к выполнению упражнений.

***День третий.***

- слушатели понемногу начинают привыкать к такой форме работы и обучения;

- скованность и стеснительность до сих пор присутствует у некоторых слушателей во время занятия;

- все слушатели серьезно подходят к выполнению упражнений.

Во время наблюдения за прохождением первого цикла упражнений нами было отмечено, что поначалу слушателям было некомфортно работать в такой форме обучения, к выполнению упражнений многие относились несерьезно, были скованы и стеснительны. В завершении была проведена оценочная рефлексия, в которой многие высказались о том, что такая форма работы и обучения все же интересна и практична для использования полученных навыков в дальнейшей рабочей деятельности.

**Цикл упражнений, направленных на формирование коммуникативных умений и навыков.**

### ***День первый.***

- форма работы и обучения, в рамках практических упражнений становится привычным для слушателей;
- скованность и стеснительность при выполнении заданий замечена у пары человек;
- повышается интерес к выполнению заданий.

### ***День второй.***

- слушатели полностью привыкли к такой форме работы и обучения;
- скованность и стеснительность отсутствует при выполнении заданий;
- появляется осознанная рефлексия после выполнения заданий.

### ***День третий.***

- данная форма работы и обучения входит у слушателей в привычку;
- появляется раскрепощенность и установление коммуникаций при выполнении заданий;
- задания выполняются все более продуктивно.

Во время наблюдения за прохождением второго цикла упражнений нами было отмечено, что в общении с друг другом слушатели стали более раскованы, толерантны и пытались применять полученные знания.

Мы пришли к выводу о том, что дальнейшее включение предложенных тематических блоков «Коммуникативный климат в коллективе» и «Психология коммуникативной деятельности и основы коммуникации» в модуль «Коммуникативная культура», с применением разработанных циклов упражнений, на постоянной основе позволят развивать и повышать уровень коммуникабельности в коллективе и в рабочей сфере, одну из основных личностных характеристик, необходимую для сотрудников службы СОАП, которые являются слушателями программы повышения квалификации «Организация и технология пассажирских авиаперевозок».

## **2.4 Заключительный этап. Контрольный этап эксперимента по апробации методических материалов по организации современного образовательного процесса в авиационном учебном центре**

В ходе заключительного этапа эксперимента, в силу сложившихся обстоятельств (изоляция), мы могли использовать лишь часть методов констатирующего этапа. Нами было проведено анкетирование, с целью выявления мнения слушателей об эффективности разработанных и реализованных методических материалов, включающих цикл упражнений, направленных на формирование позитивного социально-психологического климата в коллективе, развития мотивации к работе в сфере «человек-человек» и формирования коммуникативных умений и навыков, включенных в программу обучения повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок (см. Приложение 10).

Анкетирование проводилось спустя два месяца по окончании обучения. Анкета состояла из 6 вопросов. Результаты анкетирования графически интерпретированы на рис. 15-19:



Рис. 16 Результат мнения слушателей по вопросу анкеты «Удовлетворены ли в целом содержанием предложенных и проведенных циклов упражнений?»

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

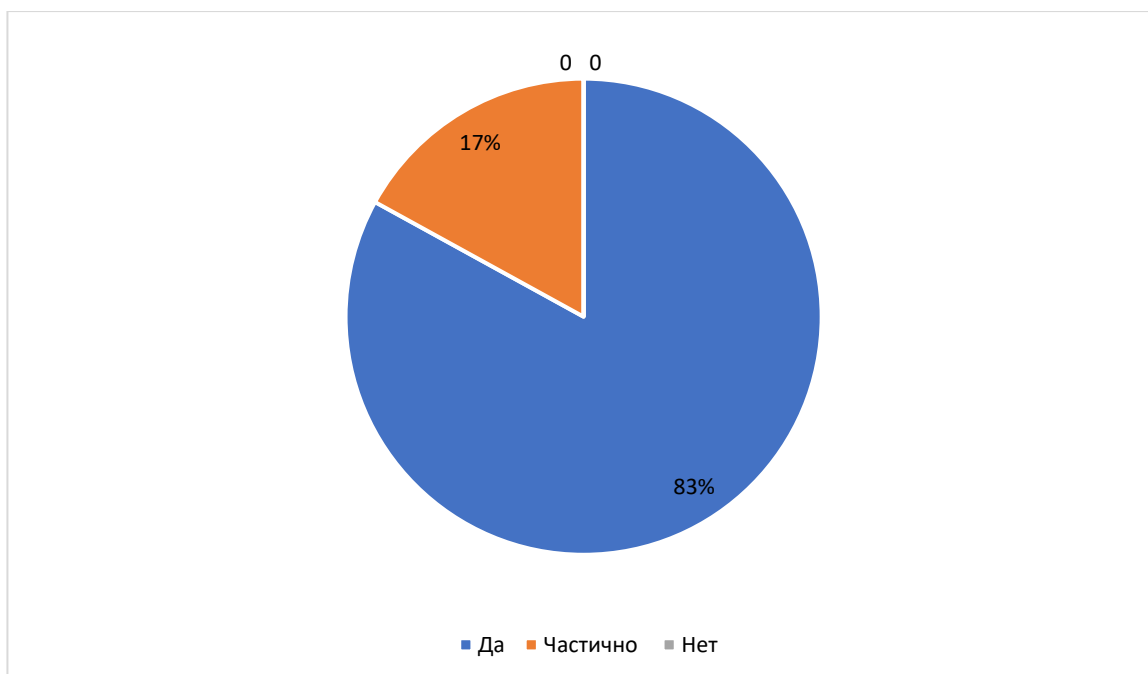


Рис. 15 Результат мнения слушателей по вопросу анкеты «Понравилась ли Вам такая форма обучения?»

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

Проанализировав мнение слушателей на первые два вопроса, анкета нами был сделан следующий вывод:

- наибольшее количество слушателей 22 человека (74%) удовлетворены содержанием предложенных упражнений. 8 человек (26%) удовлетворены частично. Неудовлетворенные слушатели отсутствуют.

- практически всем слушателям 25 человек (83%) понравилась такая форма обучения, 5 человек (17%) отметили, что такая форма обучения понравилась частично. Слушатели, которым такая форма обучения не понравилась отсутствуют.

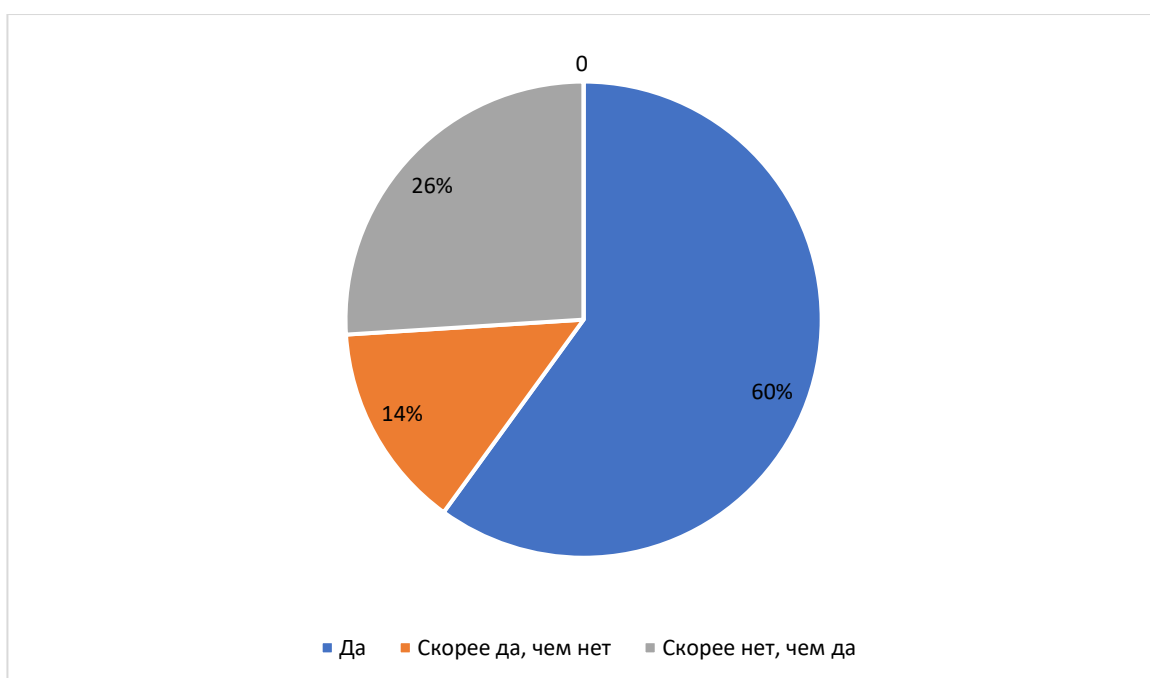


Рис. 17 Результат мнения слушателей по вопросу анкеты «Побудило ли Вас прохождение предложенных циклов упражнений на дальнейшее совершенствование знаний по изучаемому вопросу?»

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

При ответе на вопрос анкеты «Побудило ли Вас прохождение предложенных циклов упражнений на дальнейшее совершенствование знаний по изучаемому вопросу?» большинство слушателей 18 человек (60%) ответили, да и 4 человека (26 %) ответили скорее да, чем нет. Меньшее количество слушателей 8 человек (26%) указали скорее нет, чем да.



Рис. 18 Результат мнения слушателей по вопросу анкеты «Узнали ли Вы полезную и практичную информацию, во время прохождения предложенных циклов упражнений?»

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.

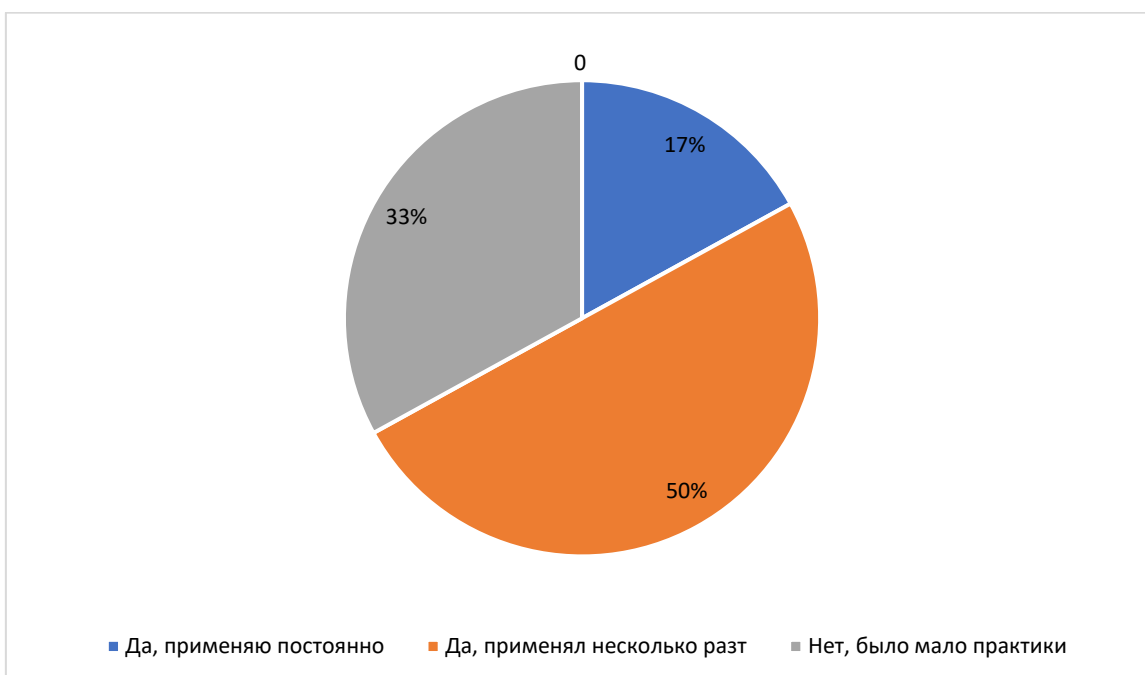


Рис. 19 Результат мнения слушателей по вопросу анкеты «Применяли ли Вы знания, полученные в ходе прохождения предложенных упражнений во время своей рабочей деятельности?»

*Примечание.* Составлено автором данного исследования.



Проанализировав вышеуказанные данные нами, были сделаны следующие выводы:

- большее количество слушателей 24 человек (80%) считают полученную информацию в ходе прохождения предложенных упражнений полезной и практичной. 6 человек (20%) слушателей отмечают полученную информацию в ходе освоения предложенных циклов упражнений, как частичную – полезная, но не практичная. Мнения о том, что полученная информация не полезна и не практична отсутствуют.

- наибольшее количество слушателей 15 человек (50%) применяли полученную информацию несколько раз, в рамках своей трудовой деятельности. 5 человек (17%) слушателей постоянно применяют полученную информацию, в рамках своей трудовой деятельности. 10 человек (33%) отметили, что для применения полученной информации, в рамках своей трудовой деятельности было мало практики в ходе обучения. Слушатели, которые отмечали, что не было подходящих рабочих ситуаций для применения полученной информации, отсутствуют.

*Подводя итог заключительного этапа эксперимента*, можно сделать вывод о том, что слушателям понравилась такая форма обучения, содержание предложенных упражнений, информация, полученная в ходе обучения, была полезна и важна для дальнейшей трудовой деятельности.

Многие из слушателей в своих ответах на вопросы написали, что после обучения, по предложенному циклу упражнений, они заинтересовались литературой по коммуникативной культуре и психологии общения.

Большая часть слушателей начали активно использовать полученные знания в своей трудовой деятельности, но некоторые отмечали, что хотелось бы больше практики для того, чтобы закрепить знания и перевести их в умения, усовершенствовать коммуникативные навыки.

Анализ ответов на вопросы анкеты позволяют сделать вывод о том, что разработанные циклы упражнений, направленные на формирование

позитивного социально-психологического климата в коллективе, развитие мотивации к работе в сфере «человек-человек» и формирование коммуникативных умений и навыков, следует включать на постоянной основе в программу повышения квалификации «Организация и технология авиаперевозок» в АУЦ АО «МАВ».

Нами была отмечена положительная динамика в формировании одной из важных личностных характеристик – коммуникабельности, являющейся базовой в профессиональной деятельности сотрудников службы СОАП. Подводя итог заключительного этапа эксперимента, можно сделать вывод о том, что слушателям понравилась активная форма обучения и содержание проведенных занятий.

## **ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ**

1. На констатирующем этапе эксперимента проведен анализ состояния организации образовательного процесса в авиационном учебном центре АО «Международный аэропорт Владивосток». Изучение документации и беседы с сотрудниками по организации образовательного процесса в учреждении показали, что не все характеристики организации образовательного процесса и педагогические условия соответствуют нормативно-правовым и современным требованиям.

2. На основе полученных в ходе первичной диагностики данных, спроектирована модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая авиационные учебные центры. Данная модель позволяет считать, что выявленные педагогические условия и компоненты: целевой, содержательный, организационно-деятельностный и оценочно-результативный, представляют целостную педагогическую систему и играют ключевую роль при организации современного образовательного процесса.

3. На формирующем этапе эксперимента разработаны и апробированы методические материалы: учебно-тематический план, с включением модуля «Коммуникативная культура», в рамках которого представлены тематические блоки «Коммуникативный климат в коллективе» и «Психология коммуникативной деятельности и основы коммуникации», для реализации которых в содержание учебного материала включены циклы упражнений, направленные на формирование позитивного социально-психологического климата в коллективе и развития мотивации к работе в сфере «человек-человек» и формирование коммуникативных умений и навыков.

4. В ходе проведения повторного анкетирования, в рамках заключительного этапа эксперимента было установлено, что предложенные циклы упражнений позволяют повышать и развивать уровень основной личностной характеристики – коммуникабельности, необходимой для

сотрудников службы СОАП, которые являются слушателями программы повышения квалификации «Организация и технология пассажирских авиаперевозок».

5. В главе приводится описание диагностических методов, используемых при определении уровня удовлетворенности слушателей организацией процесса обучения по программе повышения квалификации и для выявления имеющихся личных качеств и характеристик, необходимых в ходе профессиональной деятельности.

6. Основными результатами опытно-экспериментальной работы можно считать предложенный учебно-тематический план программы повышения квалификации «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», в рамках которого с целью развития уровня одной из главных личностных характеристик для слушателей выбранной программы – коммуникабельности, составлены и реализовано два цикла упражнений, направленных на формирование позитивного социально-психологического климата в коллективе, развития мотивационной деятельности к работе в сфере «человек-человек» и развития коммуникативных умений и навыков.

7. Сформированный комплекс педагогических условий и спроектированная модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая АУЦ позволила доказать заявленную в работе гипотезу.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Исследование посвящено одной из актуальных проблем в системе непрерывного дополнительного образования - проблеме определения педагогических условий организации образовательного процесса, отвечающих нормативным и педагогическим требованиям современной организации современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах.

В соответствии с целью и поставленными задачами работа выполнялась методами теоретического и практического (эмпирического) исследования.

Теоретическая часть представлена в первой главе исследования, в рамках которой рассмотрены определения и сущность понятий «непрерывное образование» и «дополнительное профессиональное образование», рассмотрены основные подходы, концепции и модели, на основании которых сделаны следующие выводы:

- определено, что наиболее эффективным способом реализации принципа непрерывности в образовании является развитие дополнительного профессионального образования. Дополнительное профессиональное образование позволяет обновлять ранее приобретенные, а также получать новые знания и навыки; поддерживать уровень необходимых компетенций для выполнения трудовых функций в процессе профессиональной деятельности. в систему которого входят обособленные образовательные учреждения – авиационные учебные центры.

- установлено, что организация образовательного процесса в структуре дополнительного профессионального образования, в частности в АУЦ, характеризуются специфичной организацией, содержанием, формами и методами обучения, применяемыми в учебном процессе, которые определяются ФГОС ДПО, нормативно-правовыми и локальными документами и социально-педагогическими принципами, которые

подчеркивают, то, что результатом дополнительного профессионального образования должна стать компетентная личность.

- выявленный комплекс педагогических условий, способствующий улучшению организации образовательного процесса, влияющий на успешное освоение знаний слушателями в рамках изучения определенной программы в системе ДПО, в том числе, в авиационных учебных центрах. Педагогическими условиями совершенствования организации образовательного процесса выступают организационно-педагогические, психолого-педагогические и дидактические условия.

Практическая часть магистерского исследования, состоящая из экспериментального исследования, включает констатирующий, формирующий и контрольные этапы представлена во второй главе.

- в рамках констатирующего этапа в соответствии с требованиями локальных документов проанализирована организация образовательного процесса в АУЦ АО «МАВ», педагогические условия, позволяющие организовывать учебный процесс в ходе реализации ОП, учебная программа повышения квалификации «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», проведено анкетирование и диагностические методики, позволившие выявить личностные качества и характеристики сотрудников службы СОАП, слушателей программы.

- в завершении констатирующего этапа спроектирована модель организации образовательного процесса, позволяющая считать, что выявленные педагогические условия (организационно-педагогические, психолого-педагогические и дидактические) и, входящие в нее компоненты: целевой, содержательный, организационно-деятельностный и оценочно-результативный, являются целостной педагогической системой и играют ключевую роль при организации современного образовательного процесса.

- на формирующем этапе эксперимента разработан учебно-тематический план программы, разработаны и реализованы циклы

упражнений, улучшающие содержание и качество организации образовательного процесса.

- на заключительном этапе эксперимента проведено повторное анкетирование, в ходе которого выявлена положительная динамика, после проведения разработанных циклов упражнений. Было отмечено, что предложенные упражнения стали предпосылкой формирования, развития и повышения уровня основной личностной характеристики сотрудников службы СОАП – коммуникабельности.

- совершенствование организации образовательного процесса возможно, если комплекс педагогических условий, включает организационно-педагогические, психолого-педагогические и дидактические условия, и разработана модель организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах, соответствующая нормативным и педагогическим требованиям организации современного образовательного процесса в АУЦ.

Результатом проделанной опытно-экспериментальной работы можно считать предложенный учебно-тематический план программы повышения квалификации «Организация и технология пассажирских авиаперевозок». В учебно-тематический план программы включен учебный модуль «Коммуникативная культура» в рамках которого, представлены тематические блоки «психология коммуникативной деятельности и основы коммуникации» и «коммуникационный климат в коллективе», в содержание которых включена активная форма обучения в виде разработанных циклов упражнений, направленных на формирование позитивного социально-психологического климата в коллективе и развития мотивации к работе в сфере «человек-человек». Целью разработанных циклов упражнений является формирование и развитие уровня одной из главных личностных характеристик для слушателей выбранной программы – коммуникабельности.

В связи с выдвинутой гипотезой был выявлен и сформирован комплекс педагогических условий, включающий организационно-педагогические, психолого-педагогические и дидактические условия, и разработана модель организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах, соответствующая нормативным и педагогическим требованиям организации современного образовательного процесса в АУЦ.

Данная модель позволяет считать, что выявленные педагогические условия (организационно-педагогические, психолого-педагогические и дидактические) и, входящие в нее компоненты: целевой, содержательный, организационно-деятельностный и оценочно-результативный, являются целостной педагогической системой и играют ключевую роль при организации современного образовательного процесса.

Материалы выпускной квалификационной работы могут быть использованы для повышения качества и эффективности организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах руководителями, заместителями руководителей по учебно-воспитательной работе; методистами авиационных учебных центров - для совершенствования и оптимизации программ подготовки, переподготовки кадров и повышения квалификации в авиационных учебных центрах методистами авиационных учебных центров.

Цель исследования достигнута, задачи решены, и гипотеза доказана.

Работа не претендует на исчерпывающее решение проблеме организации современного образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, включая авиационные учебные центры, и может быть продолжено с учетом современных тенденций, целей задач, содержания, форм и направлений модернизации системы дополнительного образования.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абраухова, В В. Инновационные подходы в деятельности учреждения дополнительного образования, как средство его развития / В.В. Абраухова // Автореферат дис. - 2007. – 182 с.
2. Алехин, И. А., Тренин И. В. Педагогические условия повышения эффективности образовательного процесса на основе интеграции информационных и дидактических ресурсов / И. А. Алехин, И.В. Тренин // - Мир образования - образование в мире. – 2015, № 2 (58). - 169-174 с.
3. Андреева, Г. М. Актуальные проблемы социальной психологии / Г. М. Андреева // Психология в дополнительном образовании. - М.: Изд-во МГУ, 2008. 205 – 209 с.
4. Андреев, В. И. Диалектика воспитания и самовоспитания творческой личности / В. И. Андреев // Условия воспитания. - Казань: Изд-во КГУ, 1988. - 238 с.
5. Аношкина, В. Л., Резванов С. В. Образование. Инновация. Будущее / В.Л. Аношкина, С. В. Резванов // Методологические и социокультурные проблем. – 2001 – 36 с.
6. Безлепкин, В.В, Дополнительное профессиональное образование: вчера, сегодня, завтра / В.В. Безлепкин //Высшее образование в России. - 2004, №1. 134 -142 с.
7. Беликов, В. А. Философия образования личности / В. А. Беликов // Деятельностный аспект: монография. - М.: Владос, 2004. - 357 с.
8. Белкина, В. Н., Сергеева, Г. В. Актуальные проблемы непрерывного профессионального образования будущих педагогов / В. Н. Белкина, Г. В. Сергеева // Образование будущих педагогов. - 2011. – № 1, 160 с.
9. Борисова, Е. М. О роли профессиональной деятельности в развитии личности / Е. М. Борисова //Психология формирования и развития личности. М: Наука, 2008. - 159 -177 с.

10. Борцов Ю.С. Образование в век информации / Ю.С. Борцов // Человек и новые информационные технологии обучения. - М.: Высшая школа, 2007. – 150 с.
11. Брукфилд, С. Понимание и содействие обучению взрослых / С. Брукфильд // Методы обучения взрослых. - Сан-Франциско: 1986. – 165 с.
12. Вербицкий, А. А. Методологические проблемы непрерывного образования / А. А. Вербицкий // Непрерывное образование: методология и практика. – 1990. – С. 25–34.
13. Вершловский, С.Г. Общее образование взрослых / С.Г. Вершловский // Стимулы и мотивы. - М.: Педагогика, 1987. - 84 с.
14. Герасимов, Е. Б., Герасимов, Б. И. Инструменты обеспечения технологий решения задач управления организации / Е. Б. Герасимов, Б. И. Герасимов // Управленческие науки. – 2018, №1. 82-89 с.
15. Дитяткина, Л.А. Современные модели переподготовки и повышения квалификации педагогических работников / Л.А. Дитяткина // Сборник научных статей IV Всероссийской научно-практической конференции «Инновационная деятельность педагога в условиях реализации ФГОС общего образования». - СПб.: Филиал ФГБНУ «ИУО РАО», 2016. - 38-46 с.
16. Журавская, Н. В. Профессиональная подготовка специалистов в рамках дополнительного профессионального образования / Н. В. Журавская // Система подготовки и переподготовки. – СПб., 2011. – 26 с.
17. Зверева, М.В. О понятии «дидактические условия» / М. В. Зверева // Новые исследования в педагогических науках. - М.: Педагогика, 1987. - №1. - 29-32 с.
18. Зеер, Э.Ф., Заводчиков, Д.П. Инновации в профессиональном образовании / Э.Ф. Зеер, Д.П. Заводчиков // Учебно-методическое пособие. - Екатеринбург: РГППУ, 2007. - 146 с.
19. Зинченко, Г. П. Предпосылки становления теории непрерывного образования / Г. П. Зинченко // Советская педагогика. - 1991. - № 1. С. 18–24.

20. Змеев, С. И. Технология обучения взрослых / С. И. Змеев // Андрагогические подходы в образовании. – М.: Академия, 2002. – 128 с.
21. Зубов, Н. П. АУЦ: в системе тактической подготовки авиационных специалистов / Н. П. Зубов // Будущее принадлежит центрам тренажерной подготовки. – 2013, № 3 (44) - 74-78 с.
22. Зязин, И. Ю. Организационно-педагогические условия повышения эффективности целостного педагогического процесса дополнительного образования / И.Ю Зязин // Диссертация кандидата педагогических наук. – Рязань, 2005. – 24 с.
23. Иванова, И. В. Педагогическая диагностика как условие обеспечения эффективности образовательного процесса 2017. С. 78-80.
24. Ипполитова, Н.В. Анализ понятия «педагогические условия» / Н. В. Ипполитова // Сущность и классификация. – М: «Эксмо», 2012г. – 214с.
25. Карпухина, А.Е. Мониторинг непрерывного образования: инструмент управления и социологические аспекты / А. Е. Карпухина // Мониторинг. Образование. Кадры. - 2006. 22 с.
26. Ключарев, Г. А. Огарев Е. И. Непрерывное образование в трансформирующемся российском обществе / Г. А. Ключарев, Е. И. Огарев // Особенности непрерывного образования. – М.: Франтэра, 2002. – 5 с.
27. Коджаспирова, Г.М. Педагогический словарь для студентов высш. и сред. пед. учеб. заведений / Г.М. Коджаспирова // [Текст]. - М., 2005. – 94 с.
28. Козырева, Е.И. Школа педагога-исследователя как условие развития педагогической культуры / Е. И. Козырева // Методология и методика естественных наук. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 1999. – 24 с.
29. Краевский, В. В. Методология педагогики: новый этап / В. В. Краевский // Учебное пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. - М.: Академия, 2005. 203 с.
30. Кузнецов, А. В. Авиационные учебные центры / А. В. Кузнецов // Инфраструктура авиационного образования нового типа. - Известия

Самарской государственной сельскохозяйственной академии, 2015. № 2. - 102-107 с.

31. Кузнецов, А. В. Современные тенденции и направления модернизации системы подготовки авиационных специалистов / А. В. Кузнецов // Система дополнительного профессионального образования. - Известия Самарской государственной сельскохозяйственной академии, 2015. № 2. - 112-116 с.

32. Куприянов, Б. В. Современные подходы к определению сущности категории «педагогические условия» / Б. В. Куприянов // Вестник Костромского государственного университета им. Н. А. Некрасова. - 2001, №2. - 101-104 с.

33. Купцов, О. В. Непрерывное образование: подходы и решения / О.В. Купцов // Теория и практика. – 1987, № 9. - 37–42 с.

34. Макарова, И. А. Целостный подход в образовании взрослых / И. А. Макарова // Грани познания: электрон. науч.-образов. журн. ВГСПУ. – 2014. – № 6, 47–51 с. – URL: [www.grani.vspu.ru](http://www.grani.vspu.ru) (дата обращения: 08.11.2019).

35. Маклаков, Г.Ю., Гешев, Д.Н. Особенности подхода к разработке учебных средств подготовки авиационных специалистов / Г.Ю. Маклаков, Д.Н. Гешев // Теория и методика электронного обучения. - 2012. Т. 3. № 1 (3). - 174-178 с.

36. Малышкина, Е. А. Анализ экономической эффективности авиационных учебных центров России / Е. А. Малышкина // Экономика и образование - МГТУ ГА, 2017. - 88-90 с.

37. Манаенкова, М.П. Компетентностная модель высшего профессионального образования [Электронный ресурс] // Тамбовский государственный университет: [сайт]. URL: <http://www.tsutmb.ru/tsu-newsarchive> (дата обращения: 14.12.2019).

38. Машкин, М. Н. Обучающие подходы и методы авиационной отрасли / М. Н. Машкин // Монография № 11-В2015 - 20.01.2015. – 195с.

39. Мельников, С. Л. Психолого-педагогические принципы формирования компетентности личности студента / С. Л. Мельников // Система дополнительного профессионального образования. - Вестник Брянского государственного университета. - 2014. № 1. - 238-243 с.

40. Меморандум непрерывного образования Европейского Союза [проведен 19.09.2000г.]. - URL: Режим доступа: <http://www.znanie.org/docs/memorandum.html>. дата обращения 10.10.2019).

41. Методика обучения слушателей авиационных учебных центров Гражданской авиации / учебное пособие // М-во транспорта Российской Федерации, Федеральное гос. образовательное учреждение высш. профессионального образования Ульяновское высшее авиационное училище гражданской авиации (институт); [сост. Лоцманов Б. Н.]. - Ульяновск, 2009. 136-140 с.

42. Найн, А. Я. О методологическом аппарате диссертационных исследований / А.Я. Найн // Педагогика. – 1995, №5. - 44-49 с.

43. Никуленкова, О.Е. Психолого-педагогические условия развития конкурентоспособной личности студента в образовательном процессе ВУЗА / О.Е. Никуленкова // Педагогика и психология: актуальные вопросы теории и практики. - 2015. - 262-265 с.

44. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный Закон № 273-ФЗ [принят Гос. думой 29 декабря 2012г.]. – URL: Режим доступа: <http://www.assessor.ru/zakon/273-fz-zakon-ob-obrazovanii-201> (дата обращения 15.01.2020).

45. Общие требования к организации образовательного процесса [Текст] URL: – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

46. Онушкин, В. Г., Кулюткин, Ю. Н. Непрерывное образование – приоритетное направление науки / В. Г. Онушкин, Ю.Н. Кулюткин // Советская педагогика. - 1989. - № 2. С. 12–18.

47. Онушкин, В. Г. К критике современных буржуазных концепций непрерывного образования / В. Г. Онушкин // Проблемы непрерывного образования взрослых. - 1987. - № 3. 7–12 с.

48. Осипов, В. Г. Социально-философский анализ современной концепции непрерывного образования / В. Г. Осипов // Концепции непрерывного образования. - 1989. – Гл.2, 219 с.

49. Павлов, С. Н. Организационно-педагогические условия формирования образовательного процесса / С. Н. Павлов. // Психолого-педагогические условия. – «Просвещение», 2009г. - 230 с.

50. Постановление Правительства РФ от 28.10.2013 N 966 «О Лицензировании образовательной деятельности» [ред. От 21.02.2020]. – URL: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_153731](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_153731) (дата обращения 23.02.2020).

51. Приказ от 29.09.2015 Об утверждении Федеральных авиационных правил. – URL: Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=270426> (дата обращения 23.02.2020).

52. Приказ Минтруда России 582н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом»» [от 07.09.2018г.]. – URL: Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71965562/> (дата обращения 01.03.2020).

53. Рахманов, У. А. Проблемы воздушного транспорта / У. А. Рахманов // Подготовка кадров Гражданской авиации. - 2014. № 2 (62). - 73-77 с.

54. Романенко, В. А. Аэродромы, аэропорты, авиакомпании / В. А. Романенко // конспект лекций. - Электрон. текстовые и граф. дан. - Самара, 2015. – 125 -128 с.

55. Романенко, Н. М. Организационно-педагогические условия, влияющие на процесс самообразования студентов / Н. М. Романенко // Человеческий капитал. - 2015. № 1 (73). - 86-88 с.

56. Садыкова, Е. М. Процессный подход в управлении образовательным учреждением / Е. М. Садыкова // Методические рекомендации. – Самара: 2008. 83 с.

57. Сверчков, А. В. Педагогические условия формирования профессионально-педагогической культуры / Сверчков А. В. - Молодой ученый, 2009г. – 282с.

58. Сертификационные требования к авиационным учебным центрам. Постановление Правительства РФ № 441 (от 25 апреля 2011 года). - URL: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_113658](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113658) (дата обращения 04.02.2020).

59. Соколова, И. Ю. оценка и психолого-педагогические условия обеспечения качества образовательного процесса / И. Ю. Соколова // Качества подготовки специалистов. - 2014. № 11-5. 1172-1178 с.

60. Солнцев, М. А. Проблемы и инструменты повышения качества образовательных услуг в сфере дополнительного профессионального образования авиационного персонала / М. А. Солнцев // Управление развитием персонала. - 2014. № 3. 170-182 с.

61. Солнцев, М. А. Профессиональные компетенции в программах авиационных учебных центров / М. А. Солнцев // Человеческий капитал и профессиональное образование. - 2017. № 2 (22). 36-47 с.

62. Сопин, В.И. Научно-организационное и научно-методическое обеспечение дополнительного профессионального образования / В.И. Сопин // Человек и образование. - 2014. №4. 43-48 с.

63. Сопин, В.И. Разработка программ профессиональной переподготовки педагогических работников с учетом требований образовательных стандартов / В.И. Сопин // Человек и образование 2014. №5. 60 - 67 с.

64. Тимофеева, Р.Е. Последипломное образование / Р. Е. Тимофеева // Непрерывное профессиональное образование. - Якутск: изд-во ИПКГО, 1996. – 206-208 с.

65. Трофимов, Ю. Н. Повышение качества подготовки специалистов гражданской авиации / Ю. Н. Трофимов // Учебно-научный комплекс. – Новосибирск, 2008. – 129 с.

66. Уваров, А. Ю. Ориентиры образовательных реформ и информационные технологии / А.Ю. Уваров // Образовательная политика. – 2012, №1(57). – 12-34 с.

67. Федеральные авиационные правила / [Текст] // Сертификация авиационных учебных центров. Проект Ассоциации АУЦ в редакции №4 от 26.03.2012. URL: – Режим доступа: <http://www.favt.ru/dokumenty-federalnye-pravila>.

68. Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) (18 марта 2012 года) URL: - Режим доступа: <https://минобрнауки.рф/>

69. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» N 99-ФЗ [от 04.05.2011.]. – URL: Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_113658](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_113658) (дата обращения 23.02.2020).

70. Фоменко, Р. Н. Педагогическое мастерство как условие оптимизации образовательного процесса в высшей школе / Р. Н. Фоменко // Образование. Технология. Сервис. - 2015. Т. 1. № 1 (6). 87-89 с.

71. Фролова, С. Л. Об интеграции компетентного подхода к высшему образованию / С. Л. Фролова // Научные подходы к образованию взрослых. - 2010. 4. №, 39–41 с.

72. Хаертдинов, И.М. Реализация модели государственно-частного партнерства как фактор оптимизации инфраструктуры подготовки авиационных специалистов / И.М. Хаертдинов // Право и образование. - 2016. № 1. 20-28 с.



73. Хакен, Г. Можем ли мы применить синергетику в науках о человеке? / Г. Хакен // Синергетика и психология. - М.: Янус-К, 1999. - 11-26 с.
74. Хлебунова, С.Ф. Научно-педагогические основы содержания дополнительного профессионального образования / С.Ф. Хлебунова // Автореферат. канд. пед. наук. - Ростов на -Дону, 1999. - 17-20с.
75. Худоминский, П.В. Развитие системы повышения квалификации педагогических кадров / П. В. Худоминский // Система дополнительного образования. - М.: Педагогика, 1986. 205- 208 с.
76. Челнокова, В. М. Организация образовательного процесса / В. М. Челнокова // Подготовка авиаспециалистов. – СПб., 2010. – 135 с.
77. Челнокова, В. М. Управление качеством: / В. М. Челнокова // Учебное пособие. – СПб., 2012. –163 с.
78. Чупрова, Л. В. Организационно-педагогические условия функционирования рейтинговой системы оценки качества подготовки студентов авиационного университета / Л. В. Чупрова // Образовательная деятельность - Вектор науки Тольяттинского государственного университета, 2014. № 4 (30). - 275-279 с.
79. Чурекова, Т. М. Теоретико-методологические основы непрерывного образования личности в инновационных образовательных учреждениях / Т.М. Чурекова // автореф. дис. д-ра пед. наук: 13.00.01. – Кемерово, 2002. – 42 с.
80. Шадриков, В.Д. Деятельность и способности. / В.Д. Шадриков // личностные качества и характеристики обучающихся. - М.: "Логос", 1994. 208-210 с.
81. Шаповалов, В. А Высшее образование в социокультурном контексте. / В.А. Шаповалов // Наука и образование. - М 1996. – 104-108 с.
82. Щедина, С.В. Педагогические условия личностно-профессионального становления будущего специалиста / С.В. Щедина // Формирование базовых компетенций - Сибирский педагогический журнал, 2014. № 6. - 126-130 с.

83. Шестак, Н.В. Компетентностный подход в дополнительном профессиональном образовании / Н.В. Шестак // Высшее образование в России - 2009. - 3. №, 20–38 с.

84. Шестак, Н.В. личностно-ориентированный подход в дополнительном профессиональном образовании / Н.В. Шестак // высшее образование в России - 2009. - 4. №, 97 с.

85. Шукшунов, В. В. От осознания парадигмы к образовательной практике / В.В. Шукшунов // Высшее образование в России. - 1995, № 3, - 35-44 с.

86. Шумакова, А. В. Характеристика пространственного подхода в проектировании образовательного процесса / А. В. Шумакова // Пространственный подход при организации современного образовательного процесса. – 2006. - 40–48 с.

87. Юдин, В. К. Роль и место вуза в системе рыночных отношений / В. К. Юдин // Высшее образование в России. - 1994, №1, - 9 -10 с.

88. Ягодин, Г. А. Перестройка высшей школы и непрерывное образование / Г. А. Ягодин // Политическое самообразование. - 1986. - № 7. С. 37–41.

89. Якиманская, И.С. Личностно-ориентированное обучение / И.С. Якиманская // Профессиональное образование. - М., 1996. - 98 с.

90. Якиманская, И.С. Личностно-ориентированное обучение / И, С, Якиманская // Планирование и технология проведения. - 1998. -№3. 165 с.

91. Якиманская, И.С. Роль педагогов в овладении обучающимися научными знаниями. / И.С. Якиманская // Педагог и обучающийся. - 2000. - №2. – 104 с.

92. Якиманская, И.С. Технология личностно-ориентированного образования / И.С. Якиманская // Наука и образование. - М., 2000. - 180 с.

93. Якунин, В. А. Обучение как процесс управления / В. А. Якунин // Методы и формы обучения. - 1988. - 160 с.

94. Ямпольская, Д. И. Процессный, системный и ситуационный подходы к организации образовательного процесса / [Текст] - URL: Режим доступа: <https://inventech.ru/lib/management>.

95. Ясвин, В.А. Тренинг педагогического взаимодействия в творческой образовательной среде / В.А. Ясвин // Педагогическое взаимодействие. - М.: Молодая гвардия, 1997. - 176 с.

## Приложения

### Приложение 1

Таблица 1.1 - Социально-педагогические принципы при организации образовательного процесса системе дополнительного профессионального образования, включая АУЦ

№ п/п	Специфика	Социально-педагогические рекомендации
1.	Мотивация самостоятельности и стремление к самореализации	- следует поддерживать и поощрять проявления творческой инициативы; - создавать условия для личностной самореализации и актуализации интеллектуального потенциала, социокультурного, жизненного и профессионального опыта.
2.	Использование социокультурного, жизненного и профессионального опыта в анализе профессиональных проблем и задач	- изучить намерения, ожидания и цели обучающихся, которые они связывают с обучением в системе дополнительного профессионального образования; - теоретический материал следует анализировать в логике профессиональной проблематики, иллюстрировать примерами профессиональной практики; - отталкиваться в анализе профессиональных проблем от актуального опыта студента, но, в то же время, проектировать его профессиональное будущее; - анализировать преимущественно те проблемы, которые составляют актуальное поле профессиональных интересов.

Продолжение таблицы 1.1

3.	Взаимосвязь новой информации и профессиональной практики	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечивать исследовательский уровень в анализе профессиональных проблем;</li> <li>- обеспечивать связь результатов обучения с профессиональной деятельностью, перенос приобретённых знаний, умений и навыков в производственные условия;</li> <li>- использовать рефлексивно-аналитический анализ профессиональных ситуаций (кейс-стадии) и коллективное обсуждение вариантов разрешения профессиональных проблем.</li> </ul>
4.	Опора на профессиональную и социальную зрелость обучающихся	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать операции дедукции и индукции, анализа и синтеза как направления развития рефлексивно-аналитических способностей и опыта;</li> <li>- способствовать выведению общих принципов и закономерностей, которые позволяют осознать общее в уникальном и принять оптимальное решение в разнообразных профессиональных ситуациях;</li> <li>- обеспечивать прочную связь нового материала с хорошо знакомым, прочно усвоенным.</li> </ul>
5.	Учет конкурирующих мотивов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- с пониманием относиться к наличию ограничений в трудозатратах, учебном времени, трудовой занятости, финансовых условиях, социальных издержках;</li> <li>- создавать мотивацию для дальнейшего обучения.</li> </ul>

## Окончание Приложения 1

### Продолжение таблицы 1.1

6.	Учет сложившихся стереотипов мышления, оценки социальных и профессиональных явлений, самооценки и стилей учебной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в учебном процессе практиковать игровое моделирование профессиональных ситуаций, разрабатывать стратегию и тактику игровых действий в опоре на реконструкцию цепочки «прошлое-настоящее-будущее»;</li> <li>- устанавливать обратную связь, постоянно действующий мониторинг в целях гибкой организации учебного процесса, коррекции его в соответствии с ожиданиями и образовательными потребностями обучающихся;</li> <li>- при контроле учебных достижений ориентироваться на понимание обучающимися материала, его переосмысление в процессе рефлексивно-аналитической деятельности.</li> </ul>
7.	Стимуляция процессов саморазвития, интереса к творческим самопроявлениям, интереса к постоянной работе над расширением «горизонта личности», самореализации и самоконтролем	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стимулировать интерес к достижениям науки и практики, экстраполяции информации из гуманитарного и смежных с целевой предметной областью знаний на предметную область;</li> <li>- стимулировать развитие у обучающихся умений и навыков самообучения;</li> <li>- диагностировать психологические особенности обучающихся и разрабатывать совместно с ними проекты личностного развития и профессиональной адаптации.</li> </ul>
8.	Формирование благоприятного для познавательной деятельности психологического климата в учебном коллективе	Анализ профессиональной Я-концепции, преодоление внутренних сопротивлений в обучении и профессиональном росте, развитие деловых и межличностных отношений в коллективе, способствующих социальному, интеллектуальному и профессиональному становлению обучающихся.

**Анкета удовлетворенности слушателей качеством организации образовательного процесса по программе повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», реализуемая для сотрудников службы СОАП в АУЦ АО «МАВ»**

*В целях обеспечения обратной связи со слушателями и улучшения организации образовательного процесса в АУЦ, в рамках дополнительного профессионального образования просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Все данные будут рассмотрены и учтены в работе по организации учебного процесса.*

*Выберите, пожалуйста, тот вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, обведите его порядковый номер или напишите свой ответ.*

**1) Удовлетворены ли Вы в целом обучением по выбранной программе повышения квалификации в авиационном учебном центре?**

1. Да, удовлетворен (а) полностью.
2. Скорее да, чем нет.
3. Скорее нет, чем да.
4. Нет, совершенно не удовлетворен (а).

**2) Применяются ли современные методы и формы обучения в ходе организации образовательного процесса?**

1. Да.
2. Скорее да, чем нет.
3. Скорее нет, чем да.
4. Нет.

**3) Как Вы оцениваете содержание материала учебной программы повышения квалификации, по которой Вы обучаетесь?**

1. Как оптимальный (количество учебных модулей, входящие в них учебные блоки и их содержание достаточно для последующей эффективной работы).

2. Как сложный и излишне объемный (переизбыток учебных модулей, входящих в них учебных блоков, содержание которых превышает информацию для достижения учебных целей программы).

3. Как поверхностный (недостаток учебных модулей, входящих в них учебных блоков, содержание которых не раскрывает полностью информацию для достижения учебных целей программы).

**4) Как Вы оцениваете соотношение теоретических и практических знаний по выбранной учебной программе?**

1. Теоретические знания подкрепляются практическими навыками.

2. Преобладание теоретических знаний над практическими.

3. Преобладание практических навыков над теоретическими.

**5) Довольны ли Вы проходящими производственными практиками в рамках обучения по выбранной программе повышения квалификации?**

1. Да (Получили реальные, полезные для будущей работы навыки и умения).

2. Относительно (Ознакомились с работой, но ничего интересного).

3. Нет (Потеряли время на ненужный, неинтересный труд).

**6) По каким модулям рабочей программы повышения квалификации ощущался недостаток учебной информации, пройденной в ходе освоения данной программы?**

1. Основы организации и правила воздушных перевозок, пассажиров и багажа.

2. Основы технологии обслуживания пассажиров и багажа.

3. Основы обеспечения авиационной безопасности.

4. Основы психологии сервиса.



**7) Какие тематические блоки, необходимые для дальнейшей трудовой деятельности, Вы бы хотели изучать в рамках модулей выбранной программы обучения?**

1. Психодиагностик .
2. Речь и речевая коммуникация.
3. Коммуникативная культура.
4. Сервисная деятельность на авиапредприятии.
5. Деловые коммуникации в сервисе.
6. Социальная конфликтология в сервисе.

**8) Как Вы оцениваете уровень материально-технической и информационной обеспеченности организации образовательного процесса в авиационном учебном центре?**

1. Высокий (все учебные классы оснащены техническими средствами обучения, имеется учебно-методическая база литературы и информационная обеспеченность образовательного процесса).

2. Средний (все учебные классы оснащены техническими средствами обучения, присутствует информационная оснащенность образовательного процесса, маленькая собственная база учебно-методической литературы).

3. Относительно средний (некоторые из учебных классов оснащены техническими средствами обучения, маленькая собственная база учебно-методической литературы, присутствует информационная оснащенность образовательного процесса).

4. Низкий (присутствует информационная оснащенность информационного процесса, отсутствует оснащение техническими средствами обучения в учебных классах, нет собственной учебно-методической базы литературы).

## **Окончание Приложения 2**

**9) Удовлетворены ли Вы качеством преподавания в авиационном учебном центре?**

1. Удовлетворен (а).
2. Частично удовлетворен (а).
3. Не удовлетворен (а).

**10) Укажите Ваш пол и возраст.**

***Спасибо за участие! Ваши ответы очень важны!***

**Опросник «Общего здоровья по Д. Голдбергу»**

*Инструкция:* необходимо отметить,  
«Чувствовали ли Вы в последнее время что».

*Тестовый материал*

1. Вы в состоянии сосредоточиться на том, что Вы делаете?
2. Вы плохо спите из-за беспокойства?
3. Вы выполняете полезную работу?
4. Вы способны принять какое-либо решение?
5. Вы постоянно находитесь в напряжении?
6. Вы не в состоянии преодолеть затруднения?
7. Вы способны получать удовлетворение от Ваших обычных каждодневных дел?
8. Вы готовы противостоять своим трудностям?
9. Вы несчастливы и подавлены?
10. Вы теряете уверенность в своих силах?
11. Вы думаете о себе как о никчемном человеке?
12. Вы в целом ощущаете себя счастливым, несмотря ни на что?

**Опросник «А. Басс и А. Дарки»**

**Инструкция:** Прочитывая прослушивая зачитываемые утверждения, примеряйте, насколько они соответствуют вашему стилю поведения, вашему образу жизни, и отвечайте одним из возможных ответов: «да» и «нет».

**Тестовый материал**

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим.
2. Иногда я сплетничаю о людях, которых не люблю.
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню просьбы.
5. Я не всегда получаю то, что мне положено.
6. Я знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать.
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести.
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами.
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам.
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его.
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами.
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал.
15. Я часто бываю не согласен с людьми.
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему.
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми.
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.

20. Если кто-нибудь корчит из себя начальника, я всегда поступаю ему наперекор.

21. Меня немного огорчает моя судьба.

22. Я думаю, что многие люди не любят меня.

23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.

24. Люди, уваливающие от работы, должны испытывать чувство вины.

25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку.

26. Я не способен на грубые шутки.

27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеяться.

28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались.

29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится.

30. Довольно многие люди завидуют мне.

31. Я требую, чтобы люди уважали меня.

32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей.

33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их щелкнули по носу.

34. Я никогда не бываю мрачен от злости.

35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь.

36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания.

37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть.

38. Иногда мне кажется, что надо мной смеяться.

39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к сильным выражениям.

40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены.

41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.

42. Когда получается не, по-моему, я иногда обижаюсь.

43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием.

44. Нет людей, которых я бы по-настоящему ненавидел.

45. Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам».
46. Если кто-нибудь раздражает меня, то я готов сказать все, что я о нем думаю.
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии сожалею.
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь.
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева.
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться.
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко ладить.
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ.
54. Неудачи огорчают меня.
55. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие.
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее.
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку.
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
59. Раньше я думал, что большинство людей говорят правду, но теперь я в это не верю.
60. Я ругаюсь только от злости.
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть.
62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю.
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу.
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить.
66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает.

## Окончание Приложения 4

67. Я часто думаю, что жил неправильно.

68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки.

69. Я не огорчаюсь из-за мелочей.

70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.

71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение.

72. В последнее время я стал занудой.

73. В споре я часто повышаю голос.

74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям.

75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

**«Диагностика межличностных отношений»**

**(Т. Лири)**

**Инструкция:** Вам предлагается список характеристик. Следует внимательно прочесть каждую и решить, соответствует ли она вашему представлению о себе. Если соответствует, то пометьте ее знаком «плюс» или напишите напротив нее «да». Если не соответствует – ничего не пишете.

Одновременно или последовательно можно оценить предложенные характеристики с точки зрения "Я- в идеале" (каким хотите быть), а также того, как подходят эти характеристики какому-либо интересующему вас человеку - "мой партнер". Старайтесь быть искренним. Если нет полной уверенности, знак "+" не ставьте.

***Тестовый материал***

1. Другие думают о нем благосклонно
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем
5. Обладает чувством достоинства
6. Независимый
7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявлять безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый
11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален
15. Способен проявлять недоверие
16. Часто разочаровывается



17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту
19. Охотно подчиняется
20. Уступчивый
21. Благодарный
22. Восхищающийся, склонный к подражанию
23. Уважительный
24. Ищущий одобрения
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи
26. Стремится ужиться с другими
27. Дружелюбный, доброжелательный
28. Внимательный, ласковый
29. Деликатный
30. Ободряющий
31. Отзывчивый на призывы о помощи
32. Бескорыстный
33. Способен вызывать восхищение
34. Пользуется у других уважением
35. Обладает талантом руководителя
36. Любит ответственность
37. Уверен в себе
38. Самоуверен, напорист
39. Деловитый, практичный
40. Любит соревноваться
41. Стойкий и упорный, где надо
42. Неумолимый, но беспристрастный
43. Раздражительный
44. Открытый, прямолинейный
45. Не терпит, чтобы им командовали

46. Скептичен
47. На него трудно произвести впечатление
48. Обидчивый, щепетильный
49. Легко смущается
50. Не уверенный в себе
51. Уступчивый
52. Скромный
53. Часто прибегает к помощи других
54. Очень почитает авторитеты
55. Охотно принимает советы
56. Доверчив и стремится радовать других
57. Всегда любезен в общении
58. Дорожит мнением окружающих
59. Общительный, уживчивый
60. Добросердечный
61. Добрый, вселяющий уверенность
62. Нежный, мягкосердечный
63. Любит заботиться о других
64. Бескорыстный, щедрый
65. Любит давать советы
66. Производит впечатление значительного человека
67. Начальственно повелительный
68. Властный
69. Хвастливый
70. Надменный и самодовольный
71. Думает только о себе
72. Хитрый, расчетливый
73. Нетерпим к ошибкам других
74. Корыстный

75. Откровенный
76. Часто недружелюбен
77. Озлобленный
78. Жалобщик
79. Ревнивый
80. Долго помнит свои обиды
81. Самобичующийся
82. Застенчивый
83. Безынициативный
84. Кроткий
85. Зависимый, несамостоятельный
86. Любит подчиняться
87. Предоставляет другим принимать решения
88. Легко попадает впросак
89. Легко поддается влиянию друзей
90. Готов довериться любому
91. Благорасположен ко всем без разбора
92. Всем симпатизирует
93. Прощает все
94. Переполнен чрезмерным сочувствием
95. Великодушен, терпим к недостаткам
96. Стремится покровительствовать
97. Стремится к успеху
98. Ожидает восхищения от каждого
99. Распоряжается другими
100. Деспотичный
101. Сноб, судит о людях лишь по рангу и достатку
102. Тщеславный
103. Эгоистичный

104. Холодный, черствый
105. Язвительный, насмешливый
106. Злой, жестокий
107. Часто гневлив
108. Бесчувственный, равнодушный
109. Злопамятный
110. Проникнут духом противоречия
111. Упрямый
112. Недоверчивый, подозрительный
113. Робкий
114. Стыдливый
115. Отличается чрезмерной готовностью подчиняться
116. Мягкотелый
117. Почти никогда никому не возражает
118. Навязчивый
119. Любит, чтобы его опекали
120. Чрезмерно доверчив
121. Стремится сыскать расположение каждого
122. Со всеми соглашается
123. Всегда дружелюбен
124. Любит всех
125. Слишком снисходителен к окружающим
126. Старается утешить каждого
127. Заботится о других в ущерб себе
128. Портит людей чрезмерной добротой

Тест «Оценки мотивации» по Герчикову

**Инструкция:** внимательно прочитайте вопрос и все варианты ответов, которые для него приведены. В каждом вопросе есть указание, сколько вариантов ответа Вы можете дать. Большинство вопросов требуют дать только один или два варианта ответа.

**Тестовый материал**

**1. Что Вы больше всего цените в своей работе? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Что я в основном сам решаю, что и как мне делать.
2. Что она дает мне возможность проявить то, что я знаю и умею.
3. Что я чувствую себя полезным и нужным.
4. Что мне за нее относительно неплохо платят.
5. Особенно ничего не ценю, но эта работа мне хорошо знакома и привычна.

**2. Какое выражение из перечисленных ниже Вам подходит более всего? Дайте только один ответ:**

1. Я хочу обеспечить своим трудом себе и своей семье приличный доход.
2. В своей работе я полный хозяин.
3. У меня достаточно знаний и опыта, чтобы справиться с любыми трудностями в моей работе.
4. Я ценный, незаменимый для организации работник.
5. Я всегда выполняю то, что от меня требуют.

**3. Как Вы предпочитаете работать? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Предпочитаю делать то, что знакомо, привычно.
2. Нужно, чтобы в работе постоянно появлялось что-то новое, чтобы не стоять на месте.

3. Чтобы было точно известно, что нужно сделать и что я за это получу.
4. Предпочитаю работать под полную личную ответственность.
5. Готов(а) делать все, что нужно для организации.

**4. Допустим, что Вам предлагают другую работу в Вашей организации. При каких условиях Вы бы на это согласились? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Если предложат намного более высокую зарплату.
2. Если другая работа будет более творческой и интересной, чем нынешняя.
3. Если новая работа даст мне больше самостоятельности.
4. Если это очень нужно для организации.
5. При всех обстоятельствах я предпочел (предпочла) бы остаться на той работе, к которой привык (привыкла).

**5. Попробуйте определить, что для Вас означает Ваш заработок? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Плата за время и усилия, потраченные на выполнение работы.
2. Это прежде всего плата за мои знания, квалификацию.
3. Оплата общих результатов деятельности организации.
4. Мне нужен гарантированный заработок – пусть небольшой, но, чтобы он был.
5. Какой бы он ни был, я его заработал(а) сам(а).

**Как Вы относитесь к перечисленным ниже источникам дохода? Дайте только один ответ в каждом пункте:**

**6. Заработная плата и премии**

1. Очень важно.
2. Не очень важно.
3. Совсем не важно.

**7. Доплаты за квалификацию**

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

***8. Доплаты за тяжелые и вредные условия работы***

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

***9. Социальные выплаты и льготы, пособия***

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

***10. Доходы от капитала, акций***

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

***11. Любые дополнительные приработки***

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

***12. Приработки, но не любые, а только по своей специальности***

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

***13. Доходы от личного хозяйства, дачного участка и т. п.***

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

***14. Выигрыш в лотерею, казино и т. п.***

1. Очень важно.

2. Не очень важно.

3. Совсем не важно.

**15. На каких принципах, по-вашему, должны строиться отношения между работником и организацией? Дайте только один ответ:**

1. Работник должен относиться к организации как к своему дому, отдавать ей все и вместе переживать трудности и подъемы. Организация должна соответственно оценивать преданность и труд работника.

2. Работник продает организации свой труд, и если ему не дают хорошую цену, он вправе найти другого покупателя.

3. Работник приходит в организацию для самореализации и относится к ней как к месту реализации своих способностей. Организация должна обеспечивать работнику такую возможность, извлекать из этого выгоду для себя и на этой основе развиваться.

4. Работник тратит на организацию свои силы, а организация должна взамен гарантировать ему зарплату и социальные блага.

**16. Как Вы считаете, почему в процессе работы люди проявляют инициативу, вносят различные предложения? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Чувствуют особую ответственность за свою работу.

2. Из-за стремления реализовать свои знания и опыт, выйти за установленные работой рамки.

3. Чаще всего из-за желания улучшить работу своей организации.

4. Просто хотят выделиться или завоевать расположение начальства.

5. Хотят заработать, поскольку всякая полезная инициатива должна вознаграждаться.

**17. Какое суждение о коллективной работе Вам ближе? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Коллектив для меня очень важен, одному хороших результатов не добиться.



2. Предпочитаю работать автономно, но чувствую себя так же хорошо, когда работаю вместе с интересными людьми.

3. Мне нужна свобода действий, а коллектив чаще всего эту свободу ограничивает.

4. Можно работать и в коллективе, но платить должны по личным результатам.

5. Мне нравится работать в коллективе, так как там я среди своих.

**18. Представьте себе, что у Вас появилась возможность стать владельцем Вашей организации. Воспользуетесь ли Вы этой возможностью? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Да, так как я смогу участвовать в управлении организацией.

2. Да, потому что это может увеличить мой доход.

3. Да, так как настоящий работник должен быть совладельцем.

4. Вряд ли: на зарплате это не скажется, участие в управлении меня не интересует, а работе это мешает.

5. Нет, не нужны мне лишние заботы.

**19. Представьте, пожалуйста, что Вы сейчас ищете работу. Вам предлагают несколько работ. Какую из них Вы выберете? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Наиболее интересную, творческую.

2. Наиболее самостоятельную, независимую.

3. За которую больше платят.

4. Чтобы за не слишком большие деньги не требовалось особенно «надрываться».

5. Не могу представить, что я уйду из нашей организации.

**20. Что Вы прежде всего учитываете, когда оцениваете успехи другого работника в Вашей организации? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Его зарплату, доходы, материальное положение.

2. Уровень его профессионализма, квалификации.
3. Насколько хорошо он «устроился».
4. Насколько его уважают в организации.
5. Насколько он самостоятелен, независим.

**21. Если положение в Вашей организации ухудшится, на какие перемены в Вашей работе и положении Вы согласитесь ради того, чтобы остаться на работе? Можете дать сколько угодно ответов:**

1. Освоить новую профессию.
2. Работать неполный рабочий день или перейти на менее квалифицированную работу и меньше получать.
3. Перейти на менее удобный режим работы.
4. Работать более интенсивно.
5. Соглашусь просто терпеть, потому что деваться некуда.
6. Скорее всего я просто уйду из этой организации.

**22. Если Вы руководитель, то что Вас привлекает прежде всего в этом положении? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Возможность принимать самостоятельные, ответственные решения.
2. Возможность принести наибольшую пользу организации.
3. Высокий уровень оплаты.
4. Возможность организовывать работу других людей.
5. Возможность наилучшим образом применить свои знания и умения.
6. Ничего особенно не привлекает, за положение руководителя не держусь.

**23. Если Вы не являетесь руководителем, то хотели бы Вы им стать? Можете дать один или два варианта ответа:**

1. Да, поскольку это даст возможность принимать самостоятельные, ответственные решения.
2. Не против, если это нужно для пользы дела.
3. Да, так как при этом я смогу лучше применить свои знания и умения.

## Окончание Приложения 6

4. Да, если это будет должным образом оплачиваться.
5. Нет, профессионал может отвечать только за самого себя.
6. Нет, руководство меня не привлекает, а хорошо заработать я могу и на своем месте.
7. Да, чем я хуже других?
8. Нет, это слишком большая нагрузка для меня.

**Учебно-тематический план программы повышения квалификации  
по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок»,  
для сотрудников службы СОАП**

Таблица 7.1

Учебно-тематический план программы повышения квалификации  
«Организация и технология пассажирских авиаперевозок»

<b>№ п/п</b>	<b>Учебный модуль</b>	<b>Включенные тематические блоки</b>	<b>Количество часов</b>
1.	Основы организации и правила воздушных перевозок пассажиров и багажа	- основы воздушного права; - организация претензионной работы; - правила воздушных перевозок - перевозочные документы.	9
2.	Корпоративная культура	- корпоративная этика и этикет; - имидж успешного сотрудника авиапредприятия.	6
3.	Основы технологии обслуживания пассажиров и багажа	- технология обслуживание пассажиров и багажа; - паспортно-визовый контроль в аэропорту; - особенности перевозки отдельных категорий граждан.	12
4.	Деловые коммуникации в сервисе	- основы сервисной деятельности - сервисное обслуживание пассажиров разных категорий - речь и речевая коммуникация	12
5.	Основы обеспечения авиационной безопасности	- обеспечение авиационной безопасности в аэропорту.	3
6.	Основы психологии сервиса	- психология стрессовых ситуаций; - психология сервиса.	9

## Окончание Приложения 7

### Продолжение таблицы 7.1

7.	Социальная конфликтология в сервисе	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы конфликтологии;</li> <li>- технология работы с конфликтными пассажирами</li> <li>- психодигностика;</li> <li>- факторы и способы развития стрессоустойчивости.</li> </ul>	15
8.	Коммуникационная культура	<ul style="list-style-type: none"> <li>- психология коммуникационной деятельности и основы коммуникации;</li> <li>- коммуникационный климат в коллективе, как влияние на мотивационную деятельность;</li> <li>- барьеры в общении с пассажирами и методы их преодоления.</li> </ul>	18
9.	Практический модуль (распределенный)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- производственная практика;</li> <li>- дипломный проект.</li> </ul>	6
		<b>Итого:</b>	<b>90</b>

**Цикл упражнений, направленных на формирование позитивного социально-психологического климата в коллективе и развития мотивационной деятельности к работе в сфере «человек-человек»**

*Предлагаемый цикл практических упражнений состоит из 11 этапов, в зависимости от ситуации педагога могут использовать не все этапы или включать не все упражнения в определенный этап.*

***Первый этап***

Основной целью первого этапа является обучение приемам и методам формирования благоприятного мотивационного климата в организации.

Начинается с приветствия и знакомства, затем осуществляется подготовка сотрудников к участию в программе. Для этой цели необходимо осуществить «разогрев» группы, создание мотивационных изменений.

Для снятия напряжения можно использовать психогимнастическую игру с релаксационной направленностью «Путаница».

Затем участникам предлагается деловая игра «Мотивационный климат в организации», которая иллюстрирует эффективность создания и поддержания единого мотивационного климата в организации.

*Деловая игра «Мотивационный климат в организации»*

Ведущий зачитывает участникам инструкцию: «Перед вашей группой ставится задача смоделировать абстрактную организацию.

Каждый член группы должен занять одну из иерархических ступеней в этой виртуальной организации, например: руководитель подразделения, начальник отделения, начальники различных служб. При этом роли рядовых сотрудников не задействуются.

Каждый из участников, получив ту или иную руководящую должность, разрабатывает систему мер по мотивации своих подчиненных».

После распределения ролей проводится общее совещание по принятию единой концепции мотивационного климата в организации. Участникам предлагается выступить со своими концепциями изменения мотивационного климата, способствующими повышению профессиональной деятельности сотрудников в коллективе.

После проигрывания ролей проводится обсуждение проделанной работы по следующим вопросам:

- Какие сложности возникли при разработке концепции?
- Какие формы мотивации преобладают и почему?
- Меняются ли мотивирующие методы на разных ступенях иерархической лестницы?
- Какие из концепций могли бы быть применены в подразделении, где вы работаете?

По окончании обсуждения подводятся итоги. Участники делятся своими впечатлениями. Рекомендуется опросить участников, выступающих в роли подчиненных, об их концепциях мотивационного климата, способствующих повышению профессиональной деятельности сотрудников в коллективе.

Прощание.

### ***Второй этап***

Начинается с приветствия и установления психологического контакта с участниками.

Проводится краткий анализ предыдущего этапа.

Целью данного этапа является изучение особенностей функционирования подразделения, в котором работают сотрудники, для выработки эффективных способов обеспечения выполнения ими профессиональной деятельности в коллективе.

Для реализации поставленной цели в рамках данного цикла упражнений предлагается выполнение упражнения «Секрет фирмы».

*Упражнение «Секрет фирмы»*

Инструкция: «Сейчас ваша задача - представить свою организацию, выбрать себе любую роль (должность) в ней и занять ее. Попробуйте почувствовать ситуацию изнутри. Как вы чувствуете себя в этой роли? Комфортно ли вам в организации? Как к вам относятся сотрудники? Чего вам хочется? Удовлетворены ли вы зарплатой? Устраивают ли вас начальник и подчиненные? Что вам нравится и не нравится в работе других подразделений? Пожалуйста, жизнь в организации началась».

Каждый участник в рамках данного упражнения исполняет свои новые обязанности. Задача всех - следить за взаимодействием участников, выполнением ими должностных обязанностей.

При подведении итогов упражнения мы попросили участников рассказать о необходимых организационных переменах, почувствованных из роли во время проигрывания. В заключение необходимо организовать обсуждение относительно возможности реализации предлагаемых организационных перемен.

Прощание.

### ***Третий этап***

Занятие проводится в том же помещении в течение 2-3 часов.

Начинается с приветствия, установления психологического контакта, проведения краткого анализа прошлых этапов.

Цель занятия - развитие способности группы эффективно взаимодействовать в ситуациях, требующих слаженных совместных действий.

#### **Упражнение «Переправа через реку»**

Инструкция: «Давайте нарисуем на полу мелом две параллельные линии, пересекающие вдоль всю комнату. Пространство между линиями посередине комнаты — это «река», «берега» «реки» находятся соответственно слева и справа от нее (но обойти «реку» нельзя - она с обеих сторон упирается в стены комнаты). В «реке» плавают «льдины» (листы белой бумаги формата А4), количество которых примерно в три-четыре раза меньше количества



игроков (для группы из 6 человек кладется 2 листа бумаги). Вся группа находится на одном берегу «реки», и ей предлагается перебраться на другой берег по «льдинам». Это было бы весьма просто, если бы не существовало ряда условий:

1) переправиться через «реку» можно только всей группой, таким образом, чтобы все участники оказались сначала на середине реки, а затем все вместе - на другом берегу, при этом стоять можно только на «льдинах», если хотя бы один член группы наступит хоть краешком ноги в «воду» либо коснется «воды» другой какой-либо частью тела, вся группа отправляется на исходную позицию;

2) переговариваться между собой и строить стратегии переправы можно только на исходной позиции, если с «реки» или из пункта назначения (до того, как последний игрок оказался обеими ногами на твердой земле «противоположного берега») донесется хотя бы один (пусть даже нечленораздельный) звук, вся группа также отправляется на исходную позицию и начинает переправу с самого начала;

3) для усложнения задачи нами исполняется роль «ветра», ломающего «льдины» через определенные промежутки времени (то есть наша задача - рвать листы на более мелкие части, переносить их на новые места и т. д.). Сначала это условие может облегчать условия игры, так как в этом случае льдин станет несколько больше, но, если команда в течение достаточно длительного времени не сможет выработать стратегию переправы, «льдины» начнут «таять» (ведущий имеет право в зависимости от своих наблюдений за процессом убирать некоторые листы).

Игроки применяют самые разные стратегии. Наша задача - наблюдение как за всей группой в целом, так и за реакциями каждого участника в отдельности. Эта информация может, во-первых, быть озвучена в ходе рефлексии на данное упражнение, во-вторых, служить прекрасным диагностическим материалом для анализа психологом как внутригрупповой

структуры (Кто является лидером? К кому из игроков обычно прислушивались? Кто чаще других предлагал нестандартные решения проблемы? Кто наиболее успешно участвовал в воплощении идей? и т. д.), так и поведения группы в целом в экстремальной ситуации (для создания такой ситуации возможны некоторые модификации игры (например, жестко ограничить временные рамки либо убирать «льдины» через короткие промежутки времени, не оставляя игрокам возможности выполнить задание).

По окончании данного упражнения происходит обсуждение с группой результатов работы, впечатлений каждого игрока от процесса, определяются возникавшие в ходе игры трудности, участникам дается возможность проработать собственные эмоциональные переживания и получить обратную связь от группы. Тренер должен обязательно подвести участников к вопросу о способах совместного выполнения служебных задач, о том, что влияет на эффективность работы в коллективе, и т. д.

#### ***Четвертый этап***

Начинается с приветствия и установления психологического контакта.

Проводится краткий анализ прошлых этапов.

Цель данного этапа - иллюстрация индивидуального подхода к мотивированию, предоставление участникам возможности потренировать навык понимания чужой мотивации.

Для достижения этой цели мы предлагаем всем участникам упражнение «Индивидуальный подход».

#### ***Упражнение «Индивидуальный подход»***

Инструкция: «Вам сейчас предстоит разделиться на подгруппы по два человека, после чего каждая пара получит список вопросов, при помощи которого они по очереди друг друга опросят».

Участники получают текст опросника и, разделившись на пары, опрашивают друг друга.

#### **Опросник**

1. Почему вы выбрали именно эту работу?
2. Что вам больше всего нравится в этой работе?
3. Что не нравится?
4. Что огорчает вас?
5. Что дает вам возможность почувствовать свою значимость?
6. Где вам нравилось работать до этого и почему?
7. Чего вы ожидаете от работы?
8. Чего вы хотите от жизни через год? Через пять лет?
9. Как Вам проще выполнять служебные поручения - в коллективе или индивидуально?

10. Как можно мотивировать всех членов коллектива, чтобы они принимали участие в равных долях при выполнении служебных заданий?

После опроса участники обобщают и анализируют полученный материал и готовят свои предложения по мотивированию партнера на работу.

Предложения оглашаются в кругу в форме мини-доклада.

При подведении итогов участники соотносят пожелания «разработчика» с мнением «объекта мотивирования». Происходит обсуждение тех трудностей, которые возникали при выборе тактики индивидуального подхода. Тренер должен помнить, что советы по формированию индивидуального подхода должны быть корректными, касающимися действительно участника.

Прощание.

### ***Пятый этап***

Начинается с приветствия и установления психологического контакта, проведения краткого анализа прошлых этапов.

Цель данного этапа - обучение участников применению различных стилей поведения в конфликтных ситуациях и распознаванию стилей поведения других людей в конфликтах.

*Упражнение «Достойный ответ»*

Инструкция: «Сейчас будет разыграно несколько ситуаций. В них предлагается продемонстрировать различные стили поведения (соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление) в конкретной ситуации. Для этого каждому участнику предстоит побывать в предлагаемой тренером проблемной ситуации и попробовать ее решить. Затем все участники будут распознавать стиль поведения, используемый выступающим, обращая внимание на показатели, которые помогли определить (установить) этот стиль. Желательно, чтобы выступающий показал варианты использования в данной конфликтной ситуации и другие возможные стили поведения».

Варианты ситуаций ведущий готовит заранее, они должны согласовываться с категорией сотрудников, участвующих в занятиях, их социально-демографическими особенностями и т. д.

Например, ситуации могут быть такими:

- Ваш коллега отказывается принимать участие в выполнении задания по службе, порученного вам, двоим. Ваши действия....

- Начальник публично сделал вам замечание за проступок, к которому вы не имеете никакого отношения. Ваши действия...

- Вы узнали, что ваш коллега говорит за вашей спиной о вас всякие гадости. Ваши действия....

- Вы подошли к кабинету и услышали, что там ругаются ваши коллеги. Ваши действия...

- Вернувшись в свой кабинет, вы обнаружили на своем рабочем столе пятно от пролитого кофе. Ваши действия...

Ситуации могут быть самыми разными.

Все участники проходят через это упражнение, причем каждый должен побыть в ролях разной модальности. Затем проходит обсуждение, где участники выдвигают свои версии о преимуществах и недостатках различных стилей поведения в конфликтных ситуациях.

Прощание.

### ***Шестой этап***

Начинается с приветствия, установления психологического контакта, проведения краткого анализа прошлых этапов.

Цель данного занятия - развитие способности человека формировать представление о том, как он выглядит в глазах других людей, включенных в данную ситуацию. Наличие у человека адекватного Я-образа - важное условие эффективного взаимодействия, так как обеспечивает гибкость поведения.

#### ***Упражнение «Я-образ»***

Инструкция: «Сейчас необходимо разбить наш игровой коллектив на подгруппы по четыре-пять человек. Затем в течение двух-трех минут каждый должен подумать, что о нем как о собеседнике думают члены его подгруппы, а затем по очереди озвучить свои мысли. Это может звучать так: «Мне кажется, что ты (Имя), считаешь (думаешь), что я как собеседник человек много знающий, сообразительный, порой торопливый». Остальные участники подгруппы внимательно слушают своего товарища, а затем высказывают, с чем они согласны, а с чем нет. Участник, к кому обращался выступающий, высказывается последним.

В ходе обсуждения упражнения (при подведении его итогов) могут задаваться такие вопросы, как: «Каковы ваши впечатления от работы в группе?», «Насколько точны вы были, предполагая, что думают о вас как собеседнике ваши партнеры?», «Что вы испытали, взглянув на себя глазами других людей?».

В заключение участникам

предлагается обсудить трудности, возникающие в ходе выполнения этого задания, подводятся итоги, поделиться своими впечатлениями.

Прощание.

### ***Седьмой этап***

Начинается с приветствия, установления психологического контакта, проведения краткого анализа прошлых этапов.

Цель седьмого занятия - развитие способности каждого человека осознать собственные проблемы, понять, что именно в поведении других людей затрудняет общение с ними.

*Упражнение «Проблемы общения»*

Для выполнения данного упражнения участники должны расположиться сидя по кругу.

Инструкция: «Нам сейчас предстоит выслушать одно высказывание, а затем обсудить право на его существование, то есть подтвердить или опровергнуть его.

Роберто Ассаджиоли, автор концепции психосинтеза, призывал благодарить судьбу за то, что она сталкивает нас с неудобными, неприятными, сложными людьми. Взаимодействуя с ними, мы можем развивать в себе полезные психологические качества. Если какой-то человек «испытывает наше терпение», то для нас это прекрасная возможность развивать терпение; если человек противоположен нам во всем и это постоянно проявляется в нашем взаимодействии с ним, мы можем развивать в себе способность безусловного принятия другого человека; если другой человек слишком импульсивен и постоянно прерывает нас, мы можем использовать эти ситуации для тренировки своей выдержки и т. и.»

Ведущий предлагает участникам ответить на следующие вопросы (он вправе их видоизменять):

- Возможно ли в результате взаимодействия с неприятным человеком развить у себя положительные (полезные) психологические качества?
- Бывали в вашей жизни случаи, когда общение со сложным для вас человеком приводило к появлению у вас полезных психологических качеств?

- Под все ли индивидуальные особенности неприятного для вас человека можно подстроиться, да и еще развить у себя какие-то полезные на этой основе качества?

- Кто чаще всего создает для вас проблемные ситуации - близкие вам люди или посторонние?

Рекомендуем ведущему предложить группе проиграть следующую ситуацию: «Мы сейчас предлагаем вам сосредоточить внимание на ситуации, возникающей в результате общения, после которой в вашей жизни появляются трудности и проблемы. Можно даже взять аналогичные случаи, возникшие в нашей группе с участниками, включая меня - тренера. Для начала нам нужно вспомнить такую ситуацию...» После того как проблемная ситуация будет озвучена, участники должны определить, какое ценное качество эта проблема или трудность позволяет развить в себе. И только после этого каждый из участников по отдельности в корректной форме озвучивает ее человеку, из-за которого эта ситуация возникла.

Например, Сергей постоянно опаздывает на тренинг, и вся группа вынуждена его ждать. В таком случае можно, обращаясь к нему, сказать следующие фразы: «Сергей, общение с тобой развивает у меня усидчивость». Сергей вправе уточнить причину: «Скажи, а почему?» В этом случае автор высказывания ее называет: «Потому что я регулярно вынужден ждать твоего прихода на тренинг, не имея возможности в это время заниматься другими делами». Кто-то может сказать: «Сергей, общение с тобой развивает у меня такое качество, как терпение» и т. д.

Обращаем ваше внимание на то, что объяснение причин высказываний должно быть корректным и ни в коем случае не переходить в форму взаимных упреков.

Упражнение должно быть завершено только после того, как все участники хотя бы не менее одного раза выскажутся.

В обязанности тренера (ведущего) входит следить за корректностью высказываний, оказывать помощь участникам в формулировании высказываний, а также анализировать успешность работы группы в целом. В заключение необходимо дать домашнее задание, чтобы участники посмотрели, выработке каких полезных психологических качеств у них способствуют их коллеги, руководители, особенно обратить внимание на то, какие они создают проблемы своим коллегам и т. д.

При подведении итогов обсуждается, какие проблемы возникали в процессе упражнения, какие новые стороны они открыли у себя и у своих товарищей.

Прощание.

### ***Восьмой этап***

Начинается с приветствия, установления психологического контакта, определения и формулирования целей дальнейшей групповой работы.

Ведущий может предложить участникам по очереди назвать свое имя, которым бы он хотел, чтобы его называли в группе.

Затем ведущий просит всех высказаться о том, чего бы они хотели достичь по итогам участия в упражнении.

Перед началом работы ведущий должен напомнить правила работы в группе. При этом рекомендуется предоставить возможность высказаться всем участникам о том, что их целесообразно придерживаться, то есть об их принятии или непринятии. Затем достигается устный договор между участниками, служащий отправной точкой для начала работы.

*В рамках первого этапа ведущий должен организовать дискуссию на тему «Что значит для меня моя работа?»*

Цель: подготовка к окончательному формулированию целей работы, диагностика мотивации к деятельности, мобилизация участников на работу.

Время: от 20 до 40 мин.



Очень часто бывает, что в начале упражнений участники не столь общительны и не всегда понимают, что им делать. Именно поэтому в данном случае предлагается организовать дискуссию на основе заранее подготовленных списков утверждений о возможных вариантах значения работы в жизни человека. Участникам лишь остается выбрать вариант, который соответствует их представлениям, или предложить свой. После этого ведущий организует дискуссию в группе на основе выбранных вариантов ответов, используя такие вопросы: «Почему именно этот вариант вы выбрали?», «Как можно это понять?», «Может быть, имеются иные варианты, не указанные в предложенном списке утверждений?»

После группового обсуждения заданного вопроса ведущий должен направить дискуссию в сторону анализа понятия успешности в работе и ее причин, связанных с тем или иным типом мотивации. Для достижения данной цели ведущий может предложить участникам группы создать словесный портрет успешного сотрудника. Участникам также предлагается сформировать основные цели работы сотрудника в коллективе.

Следующее упражнение служит продолжением первого и способствует включению в работу участников.

#### *Упражнение «Рисунок группы»*

Цель: формирование группового самосознания, чувства принадлежности к группе, мотивации к дальнейшей работе, снятие напряжения. На выполнение данного упражнения в среднем уходит до 15 мин.

Для выполнения упражнения ведущий заранее готовит или большой лист ватмана с цветными карандашами, или школьную доску с цветными мелками в зависимости от оборудования помещения, где проходят занятия.

Инструкция: «Вам сейчас предстоит всем вместе нарисовать некий групповой образ вашей группы, которой еще не раз предстоит вместе встретиться и работать. В создании рисунка обязательно должны принять участие все члены группы».

Как правило, рисование совместного образа проводится в веселом беспорядке, сопровождается шутками, советами и сплачивает рисующих.

После того как рисунок завершен, ведущий организует совместную дискуссию, в рамках которой обсуждаются результаты совместного творчества, и задает такие вопросы: «Что вам мешало при совместном творчестве?», «Что, напротив, помогало?», «Какие эмоции у вас вызывало совместное творчество?», «Какие бы вы сейчас дали советы своим членам группы, чтобы в дальнейшем при выполнении аналогичных заданий было больше позитивных моментов и повысилось качество выполнения задания?» и др.

*В заключительной части занятия ведущий организует итоговое обсуждение достигнутых результатов.*

Целью этого этапа занятия является осмысление и закрепление выводов и впечатлений от совместно проведенного времени, мотивация к дальнейшей деятельности. Для этого ведущий раздает итоговые анкеты и просит участников заполнить их.

### *Девятый этап*

Начинается с приветствия, установления психологического контакта, определения и формулирования целей дальнейшей групповой работы, обсуждения результатов работы на прошлом занятии.

Цель этапа - дальнейшее сплочение участников, диагностика предпочитаемых моделей поведения, развитие психологической сензитивности, формирование практических умений и навыков делового общения (установление контакта).

В начале занятия ведущий должен осуществить «разогрев» участников. Для этого члены группы по очереди приветствуют друг друга (по кругу) таким образом, чтобы никто не остался без внимания.

Приветствие может производиться либо в форме пожелания («Здравствуйте, Степан Ильич! Вам я желаю сегодня...»), либо в форме комплимента («Здравствуй, Ирина! Ты сегодня ...»).

Затем ведущий напоминает участникам о тех целях, которые были сформулированы на предыдущем занятии.

Для достижения цели занятия ведущий должен озвучить следующую информацию: «Я думаю, всем участникам понятно, что успешное общение в группе будет способствовать наиболее быстрейшему достижению желаемых результатов. Основой успешного общения является умение устанавливать контакт и доверительные отношения. Именно от вашего навыка устанавливать контакт с другим человеком в течение первых минут общения во многом зависит успешность вашего дальнейшего взаимодействия. По мнению ученых, наиболее благоприятным периодом для установления контакта между людьми являются первые 90 секунд, в течение которых вы приветствуете человека и проводите несколько транзакций (единица общения между двумя людьми, коммуникативный факт, используется в некоторых направлениях психологии). Каждый из вас знает, что чаще всего то первое впечатление, которое вы о себе оставили, при дальнейшем взаимодействии во многом станет определяющим, и изменить его будет затруднительно. При этом ваш партнер по общению получает информацию о вашем настроении, отношении к нему не столько вербально (из вашей речи), сколько по невербальным признакам (жестам, мимике, пантомимике).

На сегодняшнем занятии познакомимся с техникой трех позиций общения: «снизу», «сверху» и «на равных».

*Упражнение «Просьба» (позиция «снизу»)*

Цель: тренировка умения действовать и устанавливать контакт с позиции «снизу». В среднем на упражнение отводится 30 мин.

Для его выполнения необходимо выбрать по желанию из группы участников человека, который будет принимать просьбы, и двух-трех человек

на роль тех, кто будет постоянно обращаться к первому с просьбами. Рекомендуется, чтобы «просящие актеры» отличались по стилям общения.

Инструкции участникам даются конфиденциально, чтобы «просящие» и те, к кому обращаются с просьбой, не знали их содержание.

Инструкция «просимому»: «К вам будут подходить люди, ваши коллеги, которые хотят чего-то от вас добиться. Постарайтесь воспринимать их отдельно друг от друга, каждого, как в первый раз.

Помните, вы очень заняты, у вас есть работа, но можете, исходя из собственных желаний, либо отказаться, либо согласиться с их просьбой. Действуйте по интуиции, импровизируйте».

Инструкция «просящим»: «Вам срочно понадобилось отлучиться с работы, но во второй половине дня необходимо быть на важном совещании. Попробуйте договориться со своим коллегой о том, чтобы он заменил вас. Каждый должен проявить наивысший уровень актерского таланта, чтобы убедить своего коллегу сходить вместо вас на совещание. Импровизируйте».

Каждый из просящих проигрывает свою ситуацию, после чего ведущий организует в группе обсуждение всех мини-сюжетов. Однако главная роль отводится в этом обсуждении «просимому», который должен ответить на следующие вопросы: «Какие чувства вы испытывали при общении с каждым участником и почему? С кем вам было приятнее общаться и почему? Почему вы согласились (не согласились) заменить товарища на совещании? Какие слова, жесты или другие особенности поведения «просящего» убеждали вас в необходимости помочь товарищу?» и др.

Ведущий старается во время дискуссии обращать внимание участников на эффективные вербальные и невербальные знаки позиции «снизу», специфику отношений между участниками при ее применении. В дискуссии участвуют все, кто присутствует на занятии, на заключительном этапе выполнения данного упражнения они делают общие выводы и подводят итоги, отвечая на два вопроса:

- Что надо делать в ситуации просьбы, чтобы добиться успеха?
- Каких действий лучше избегать?

*Упражнение «Начальник» (позиция «сверху»)*

Цель: отработка приемов общения и установления контакта с позиции «сверху». В среднем на выполнение данного упражнения отводится 30 мин.

Процедура проведения и обсуждения итогов этого упражнения аналогична предыдущей.

Для выполнения данного упражнения необходимо выбрать по желанию из группы участников трех «начальников» и одного «сотрудника». Желательно, чтобы выбранные на роль начальников отличались по стилю общения.

Инструкция «начальникам»: «Вам предстоит сообщить сотруднику, что его запланированный отпуск переносится. Постарайтесь сделать это так, чтобы не испортить дальнейших отношений с ним и сохранить взаимопонимание. Импровизируйте».

Инструкция «сотруднику»: «Вас вызывает начальник. Вы не знаете, о чем он хочет говорить с Вами. Импровизируйте».

*Упражнение «Деловая беседа» (позиция «на равных»)*

Цель: тренировка умения общаться с партнером на равных, сохраняя отношения сотрудничества и взаимовыгоды.

В среднем на выполнение данного упражнения отводится 30 мин.

Процедура проведения и обсуждения итогов этого упражнения аналогична предыдущей.

Для выполнения данного упражнения необходимо по желанию выбрать из группы участников две-три игровые пары, где один участник будет играть роль начальника, другой - подчиненного.

Для внесения разнообразия ведущий может предложить участникам самим выбрать ситуацию в позиции «на равных» из своей служебной сферы, в которой особенно важно было сохранить равное положение партнеров. Затем

можно коллективно выбрать наиболее привлекательную, если участники не смогут придумать свою ситуацию, ведущий вправе предложить ситуацию «Увольнение подчиненного по собственному желанию».

Инструкция «начальнику»: «К вам пришел сотрудник, который представляет для вас ценность в силу своей высокой квалификации и опыта в работе. Он хочет уволиться, а ваша задача - удержать его. Импровизируйте».

Инструкция «подчиненному»: «У вас появились некоторые веские причины для увольнения с прежнего места работы. Вы знаете, что начальник ценит вас, но вы тоже знаете себе цену. Импровизируйте».

После того как каждая пара отыграет свой сюжет, происходит обсуждение результатов. Подводятся итоги, делаются выводы.

Для снятия напряжения и усталости в конце данного занятия рекомендуется провести следующее упражнение.

#### *Упражнение «Оркестр»*

Цель: психологическая разрядка участников группы, дальнейшее сплочение участников. В среднем на выполнение упражнения отводится 5 мин.

Инструкция: «Сейчас группа превратится в оркестр. Наша задача - сыграть какую-нибудь мелодию совместными усилиями. Пусть каждый выберет для себя инструмент и тот звук, который он будет издавать в общем хоре. Звук может быть любым: постукивание, позвякивание, посвистывание и т. д. Покажите, кто какой звук выбрал».

Ведущий как дирижер организует оркестр и исполняет произведение. Важно добиться того, чтобы инструменты звучали хотя бы в некоторой степени в унисон. Допустимо включать магнитофон с веселой мелодией. В ходе его выполнения сбрасываются усталость и напряжение.

Данное упражнение можно заменить любым другим, ранее приведенным в этой работе.

В заключение подводятся итоги, формулируются выводы.

### *Десятый этап*

Начинается с приветствия, установления психологического контакта, определения и формулирования целей дальнейшей групповой работы, обсуждения результатов работы на прошлом занятии.

Цель десятого этапа - дальнейшее сплочение группы, развитие коммуникативной компетентности, формирование и развитие навыка сотрудничества в общении и разрешении конфликтов.

Для формирования благоприятной, доброжелательной атмосферы в группе, хорошего эмоционального настроения на совместную работу ведущий должен предложить участникам придумать и осуществить процедуру нетрадиционного приветствия друг друга (тыльной стороной ладоней, лбами, коленями, плечами и т. д.). Пусть каждый выберет свой способ и поздоровается с участниками, свободно перемещаясь по комнате. Для создания более веселой атмосферы можно включить легкую ритмичную музыку. Желательно на выполнение данного упражнения не тратить более 5 мин.

Следующий этап этого занятия направлен на демонстрацию преимуществ сотрудничества и мобилизации участников.

*Для этого ведущий предлагает двум участникам принять участие в соревнованиях по армрестлингу.*

Инструкция для «спортсменов»: «Вам необходимо сесть друг напротив друга, принять традиционную позицию, по команде «Начали» в течение 30 секунд вы должны заставить противника коснуться рукой стола как можно большее количество раз, за каждое касание начисляется балл».

Как правило, участники начинают бороться по-настоящему, в результате чего не зарабатывают очки совсем или зарабатывают их в минимальном количестве. По истечении 30 секунд ведущий должен обратить внимание «спортсменов» на этот факт и предоставить им еще один шанс придумать

наиболее эффективный вариант выполнения задания. «Спортсмены» вправе обратиться за помощью к группе.

Задание будет выполнено правильно только в том случае, когда «спортсмены» самостоятельно смогут догадаться заключить друг с другом договор, а если сказать проще, то договориться, чтобы в течение отведенного времени начать как можно быстрее касаться стола руками друга, заработав максимальное количество баллов для каждого.

При подведении итогов выполнения данного задания ведущий должен обсудить с группой вопрос о преимуществе применения подхода сотрудничества при выполнении служебных заданий по сравнению с использованием такого подхода, как соревнование. На выполнение задания рекомендуется тратить не более 15 мин.

Перед выполнением следующего упражнения желательно, чтобы ведущий рассказал об основных способах разрешения конфликтной ситуации: компромисс, сотрудничество, соперничество, избегание, приспособление.

#### *Упражнение «Квартира»*

Цель: тренировка способности успешно вести себя в конфликте, развитие навыков ведения беседы и понимания образа мыслей собеседника.

В среднем на выполнение данного упражнения тратится около 40 мин.

Для его выполнения необходимо выбрать из группы двух участников на роль квартиросъемщика и хозяина квартиры.

Инструкция: «Вам будут розданы листы с текстом о представлениях вашего оппонента, содержание текста своего оппонента по эпизоду вы знать не будете. Вам необходимо в течение 10 минут выяснить для себя представления противоположной стороны. После того как 10 минут пройдут, вы должны будете без подсказок товарищей записать на отдельных листах ту информацию, которую вам удалось выяснить».

Представления квартиросъемщика

1. Плата за квартиру и так уже слишком высока.



2. Учитывая рост цен на все остальное, я не могу себе позволить платить за квартиру больше.

3. Квартиру давно пора заново покрасить.

4. Я знаю людей, которые за подобную квартиру платят меньше.

5. Молодые люди вроде меня не могут себе позволить снимать дорогую квартиру.

6. Плата за квартиру должна быть снижена, поскольку этот район пришел в запустение.

7. Я хороший квартирант, поскольку у меня нет ни кошек, ни собак.

8. Я всегда плачу за квартиру, как только хозяин (-йка) попросит.

9. Он (-а) холодный (-ая) и официальный (-ая); никогда не спрашивает, как у меня дела.

Представления хозяйки (хозяина)

1. Цена за квартиру долгое время не увеличивалась, и, учитывая рост цен, я нуждаюсь в росте дохода с арендуемого помещения.

2. При жильце квартира очень изнасилась и пришла в негодность.

3. Я знаю людей, которые за подобную квартиру платят больше.

4. Молодые люди вроде его обычно производят много шума и плохо обращаются с квартирой.

5. Мы, хозяева, должны поднять цены, чтобы повысить престиж нашего района.

6. Я сойду с ума от его громкого радио.

7. Он никогда не платит, пока я не попрошу.

8. Я тактичный человек и никогда не вмешиваюсь в личную жизнь жильца.

После того как квартиросъемщик и хозяин напишут на листах информацию о представлениях своего оппонента, полученные результаты сравниваются с текстами на информационных листах. За каждое совпадение начисляется один балл. По количеству баллов определяют победителя.

При подведении итогов ведущий организует дискуссию, к участию в которой привлекает всех участников, относительно приемов и правил выяснения представлений оппонентов, преимущества владения навыками сбора информации о представлениях оппонентов и т. д.

Для закрепления навыка предупреждения создания конфликтных ситуаций и обучения навыкам ведения переговоров предлагается выполнить следующее упражнение.

#### *Упражнение «Конфликт»*

Цель: обучение навыкам ведения переговоров в рамках Гарвардского подхода, усвоение приемов поведения в конфликтных ситуациях. В среднем на выполнение данного упражнения тратится около 1 ч 30 мин.

Инструкция: «Вам сейчас предстоит сформировать «банк ситуаций», куда войдут ситуации, в которых было трудно договориться, найти общий язык с партнером по общению, хотя оба хотели этого. Предлагаемые вами ситуации могут быть самыми разными - в семье, сфере деловых взаимодействий, магазине, поезде и т. д. Обращаю ваше внимание на то, что партнеров по сюжету должно быть не более двух».

После того как «банк ситуаций» группой создан, необходимо, чтобы ведущий и участники совместно выбрали два-три наиболее характерных сюжета, определяющих роли действующих лиц. Типаж людей, участвующих в конфликтной ситуации, должен предложить тот участник, который описал рассматриваемую ситуацию. Затем выбираются актеры, которые проигрывают ситуацию в режиме импровизации (не более чем по 10 минут на каждую).

При подведении итогов необходимо тщательно определить и описать те удачные варианты решения проблем, которые были найдены участниками. Для этого ведущий прибегает к следующей схеме:

- 1) сразу после обыгрывания очередной ситуации организуется краткий опрос участников игры и наблюдателей по поводу испытанных чувств, отмеченных кризисных моментов в игре и их причин (в сфере невербальных

проявлений участников), намерений партнеров по общению и реальных результатов деятельности;

2) после того, как отыграны все сюжеты, вновь обсуждаются все по очереди.

При подведении итогов ведущий должен обязательно уделять внимание обсуждению приемов и методов разрешения конфликтов, отмечать наиболее продуктивные, подвергать анализу причины разрешения и не разрешения конфликтов. Кроме того, он должен выделять элементы техник сотрудничества, четко формулировать рекомендации по разрешению той или иной конфликтной ситуации.

При выполнении упражнения ведущий, безусловно, должен стимулировать различного рода дискуссии, возникающие в процессе обсуждения, но его основная роль заключается в обобщении выводов и предоставлении рекомендаций по всем возникающим вопросам. Для снятия напряжения с участниками можно провести следующее упражнение в течение 3 мин.

#### *Упражнение «Ведущие и ведомые»*

Цель: снятие психологического напряжения, тренировка умения руководить и подчиняться, сплочение группы.

Для выполнения упражнения потребуется магнитофон и запись ритмичной быстрой музыки.

Инструкция: «Для выполнения этого упражнения нам всем необходимо встать в круг друг за другом. Когда зазвучит музыка, мы начнем двигаться, повторяя движения, которые показывает один из участников. Желательно, чтобы вновь избранный хореограф прибегал к смелым и раскованным (в меру) движениям. Через несколько секунд роль ведущего переходит к следующему по кругу и т. д.»

В обязанности тренера при выполнении этого упражнения входит не только личное участие, но и осуществление контроля за очередностью

«руководства», подбадривание смущающихся (те участники, кто категорически не желает выполнять упражнение, могут просто ходить по кругу).

### ***Одиннадцатый этап***

Начинается с приветствия, установления психологического контакта, определения и формулирования целей дальнейшей групповой работы, обсуждения результатов работы на прошлом занятии.

Цель одиннадцатого этапа - создание духа команды, сплочение группы, мотивация на дальнейшую работу, определение индивидуальной работы, подведение итогов проведенных упражнений.

#### ***Упражнение «Совместное творчество»***

Цель: создание настроения на работу, сплочение группы.

В среднем на выполнение данного упражнения рекомендуется отводить 5-7 мин.

Инструкция: «Вам предстоит составить рассказ, в котором фигурировали бы в качестве действующих лиц все присутствующие. Составление рассказа происходит таким образом, что каждый из участников группы говорит по очереди по одному предложению, которое продолжает предыдущий текст. Каждый из нас должен уважать всех присутствующих, поэтому прошу вас быть предельно корректными по отношению друг к другу, хотя шутки, безусловно, допустимы и приемлемы». Можно пройти два круга, чтобы получился связный, законченный рассказ.

При выполнении упражнения ведущий должен стимулировать слаженность совместной работы участников, а в заключительной части обратить внимание на то, что группа работала дружно и эффективно.

#### ***Упражнение «Символы группы»***

Цель: создание командного духа, развитие способности работать в группе.

В среднем на выполнение данного упражнения уходит 1 ч 30 мин.

Для его выполнения ведущий должен заранее заготовить ватманские листы и большое количество цветных карандашей, или мелков, или маркеров (все зависит от объекта, на котором будут рисовать).

Инструкция: «Сегодня последний день работы нашей группы. Совместные занятия научили нас быть более дружными, сплоченными. Для сохранения памяти об участии в занятиях я предлагаю создать символы нашей группы. Для этого каждый из вас должен взять у меня лист формата А4, придумать и нарисовать знак, олицетворяющий группу, а также по возможности сочинить лозунг и хотя бы одно четверостишие гимна. На выполнение этого занятия я даю вам 15 минут».

После индивидуальной работы участники объединяются и делают то же самое, но совместно.

По окончании работы представляется нарисованный всеми участниками знак команды, звучит лозунг и торжественно исполняется гимн. Можно записать все на магнитофон и прослушать запись.

При подведении итогов работы ведущий организует обсуждение самого процесса совместной деятельности по пунктам:

1. Насколько слаженно работала группа? Выводы.
2. Какова степень удовлетворенности процессом работы у каждого участника? Выводы.
3. В чем причина успешности работы и в чем команда могла бы сработать лучше? Выводы.
4. Определяются роли, в которых каждый из участников групповой работы действовал в процессе творчества.

С целью обратить внимание на достоинства и недостатки в общении, имеющиеся у участников, удобнее всего прибегнуть к выполнению упражнения «Чемодан».

*Упражнение «Чемодан»*

Цель: обеспечение обратной связи участников.

## Окончание Приложения 8

Время: пока не отработают все участники.

Инструкция: «Нам предстоит собрать друг друга в дальнейшее путешествие. Собирающийся в дорогу должен выйти из аудитории, а остальные начнут «собирать ему в дальнюю дорогу чемодан». Только в этот «чемодан» мы будем складывать не вещи, а положительные качества, которые помогут «отъезжающему» в общении с людьми и которые вы цените в нем. Вам также предстоит напомнить нашему путешественнику об отрицательных качествах, которые будут мешать в дороге и которые необходимо преодолевать, чтобы жизнь стала более приятной и продуктивной».

Провести эту процедуру можно двумя способами:

1. Выбрать секретаря, который будет записывать для каждого участника все названные положительные и отрицательные качества. (Записываются только те пункты, которые нашли поддержку у большинства присутствующих.) Для хорошего «чемодана» нужно не менее 5-7 характеристик.

2. Каждый персонально записывает на отдельном листке положительные и отрицательные качества путешественника и складывает их в чемодан (вместо него можно использовать коробку из-под обуви).

Выходившему из комнаты зачитывается весь список, после чего он может задать любые вопросы группе.

В заключение проводится обсуждение всего цикла встреч, делаются выводы. Участники по очереди делятся планами на будущее, отвечают на вопросы заключительной анкеты.

**Цикл упражнений, направленных на формирование  
коммуникативных умений и навыков**

*Цикл упражнений включает в себя три этапа, которые представлены  
ниже:*

**1) Вводный этап**

В начале занятия можно провести самооценку коммуникативных навыков и умений каждого участника. Ведущий рисует на доске (или вывешивает заранее подготовленный рисунок) «лестницу коммуникативного мастерства». Левый край - мастер коммуникации, правый - уровень мастерства. Задача - найти свое место на этой лестнице и встать туда, в соответствии со своими собственными представлениями. В конце занятия можно повторить эту процедуру с разными вариантами добавлений. Например, каждому из участников проранжировать других по уровню коммуникативных способностей в начале занятия и по его итогу.

Следующий шаг - информационное сообщение ведущего о невербальных каналах коммуникации:

- глаза и контакт с помощью взгляда;
- лицо и лицевая экспрессия;
- жесты;
- позы;
- тактильные ощущения (касания);
- дистанция во время общения.

Успешность занятия во многом определяется мотивацией обучения эффективно общению. Выработка мотивации может происходить с помощью различных заданий: проведение ролевой игры на профессионально значимую тему, проведение с последующим обсуждением видеозаписи групповой дискуссии; проигрывание личных проблем в общении, предложенных участниками.

### *Упражнение «Визуальное чувствование»*

Назначение:

-совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга.

Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников, и через 2-3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение 1-2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Задание; каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

### *Упражнение «Через стекло»*

Назначение:

- формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятое.

Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

### *Упражнение «Дискуссия»*

Назначение:

- формирование паралингвистических и оптокинетических навыков общения;

- совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Группа разбивается на "тройки". В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль "глухого-и-немого": он ничего



не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль "глухого и паралитика": он может говорить и видеть; третий "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи.

На упражнение отводится - 15 минут.

*Упражнение «Да»*

Назначение:

- совершенствование навыков эмпатии и рефлексии.

Группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, "Странно, но я заметила за собой, что когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков". Упражнение считается выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа - "да".

*Упражнение «Передача движений по кругу»*

Назначение:

- совершенствование навыков координации и взаимодействия на психомоторном уровне;

- развитие воображения и эмпатии.

Все садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет и каждый из участников называет, в свою очередь, что передавал именно он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз.

***2) Этап техники активного слушания***

*Методика «Определение степени выраженности умения слушать другого человека»*

Инструкция: Вашему вниманию предлагается методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека.

Перед Вами 16 вопросов на каждый из которых Вы должны ответить утверждением "да" или "нет". Следует помнить, что нет "правильных" или "неправильных" ответов, т. к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

Заранее благодарим Вас!

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?
3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?
9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?

12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?

13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?

14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т. п.?

15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?

16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Обработка результатов подсчитывается количество ответов

Интерпретация

- 6 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации - когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания

- от 7 до 10 баллов - средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации.

Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

- 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе деятельности лежит общение с людьми).

*Методика «Слушания»*

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин «очень скучного рассказа».

Затем ведущий отзывает в сторону будущих «рассказчиков», якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле дает разъяснения (так, чтобы «слушающие» не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т. д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться, и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «глухое молчание»). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

Типичные приемы слушания:

1. Глухое поддакивание
2. Угу-поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание подбородком и т. п.).
3. Эхо - повторение последних слов собеседника.
4. Зеркало - повторение последней фразы с изменением порядка слов.
5. Парафраз - передача содержания высказывания партнера, другими словами.
6. Побуждение - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь («Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т. п.).
7. Уточняющие вопросы - вопросы типа «Что ты имел в виду, когда говорил «эсхатологический».»

8. Наводящие вопросы - вопросы типа «Что-где-когда-почему-зачем», расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко такие вопросы являются по существу уведующими от линии, намеченной рассказчиком.

9. Оценки и советы

10. Продолжения - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, «подсказывает слова».

11. Эмоции – «ух», «ах», «здорово», «смех», «ну-и-ну», «скорбная мина» и пр.

12. Нерелевантные и псевдорелевантные высказывания - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально.

После ознакомления со списком ведущих предлагает «рассказчикам» описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе приведенной схемы. Выявляются наиболее часто используемые реакции и обсуждаются их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения. В контексте занятия уместно привести трехкратную схему выслушивания: «Поддержка - Уяснение – Комментирование» и обсудить уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания. Так, на такте «Поддержки» наиболее уместным представляются такие реакции, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте «Уяснения» - уточняющие вопросы и парафраз, оценки и советы приемлемы на такте «Комментирования».

#### *Упражнение «Диспут»*

Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды с помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники «загара», «курения», «раздельного питания» и т. д.

Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является

поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создалось впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, «да, именно это я и имел в виду»).

Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, "Да, Вы меня поняли правильно" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников «диспута».

#### *Упражнение «Спор при свидетели»*

Обучаемые разбиваются на тройки. Один из членов тройки берет на себя роль наблюдателя-контролера. Его задача - следить за тем, чтобы участники спора осуществляли поддержку высказываний партнеров, не пропускали второго такта («Уяснение») и при парафразе использовали «другие слова», т. е. он выполняет те же функции, что ведущий в предыдущем упражнении. Два других члена тройки, предварительно решив, какую из альтернативных позиций они занимают, вступают в спор, на выбранную ими тему, придерживаясь трехкратной схемы ведения диалога. По ходу упражнения участники меняются ролями, т.е. роль наблюдателя-контролера поочередно выполняют все члены тройки.

На упражнение отводится 15 минут.

По окончании устраивается общее обсуждение. Примерные вопросы для обсуждения:

«Какие трудности в использовании схемы встретили Вы в разговоре?»;

«Были ли случаи, когда после парафраза происходило уточнение позиции?»;

«Кто из партнеров не понял другого - тот, кто говорил, или тот, кто слушал?».

*Упражнение «Карусель»*

Назначение:

- формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;

- развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу "карусели", т. е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный

Примеры ситуаций:

Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...

Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...

Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.

После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече.

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал, и участники сдвигаются к следующему участнику.

### **3) Заключительная этап**

#### *Упражнение «Последняя встреча»*

Назначение:

- совершенствование коммуникативной культуры.

Представьте себе, что занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это «здесь и теперь».

#### Подведение итогов работы группы

На подведении итогов ведущий присутствует, но остается как бы за кругом. Участники группы обсуждают, что, как они определили, каждому помогает в общении, а что мешает. Качества называются только те, которые проявились вовремя в группе. Не следует называть такие качества, которые не могут быть изменены (природные, физиологические и др.). Это и получается тот багаж, который забирает с тобой после занятий слушатель.

Традиционная технология упражнения может варьироваться в зависимости от степени опытности тренера, особенностей участников (возрастных, половых, статусных, профессиональных, личностных), условий проведения занятий в группе (временных, пространственных).



**Анкета выявления мнения слушателей об эффективности проведенных циклов упражнений направленных на формирование позитивного социально-психологического климата в коллективе и развития мотивации к работе в сфере «человек-человек» и формирование коммуникативных умений и навыков, в рамках программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», реализуемая для сотрудников службы СОАП в АУЦ АО «Мав»**

*В целях обеспечения обратной связи со слушателями и улучшения организации образовательного процесса в АУЦ, в рамках дополнительного профессионального образования просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Все данные будут рассмотрены и учтены в работе по организации учебного процесса.*

*Выберите, пожалуйста, тот вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, обведите его порядковый номер или напишите свой ответ.*

**1) Удовлетворены ли в целом содержанием предложенных и проведенных циклов упражнений?**

1. Удовлетворен (а).
2. Частично удовлетворён (а).
3. Неудовлетворен (а).

**2) Понравилась ли Вам такая форма обучения?**

1. Да.
2. Частично.
3. Нет.

**3) Побудило ли Вас прохождение предложенных упражнений на дальнейшее совершенствование знаний по изучаемому вопросу?**

1. Да.
2. Скорее да, чем нет.
3. Скорее нет, чем да.
4. Нет.

**4) Узнали ли Вы полезную и практичную информацию, во время прохождения предложенных упражнений?**

1. Да, полученная информация была полезна и практична.
2. Частично, полученная информация полезна, но непрактична.
3. Нет, полученная информация не полезна и не практична.

**5) Применяли ли Вы знания, полученные в ходе прохождения упражнений во время своей рабочей деятельности?**

1. Да, применяю постоянно.
2. Да, применял (а) несколько раз.
3. Нет, было мало практики.
4. Нет, не было подходящих ситуаций.

**6) Укажите Ваш пол и возраст.**

***Спасибо за участие! Ваши ответы очень важны!***



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК  
Департамент психологии и образования

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ**

на выпускную квалификационную работу студентки *Макиевской Юлии Юрьевны*

Направления *44.04.02 Психолого-педагогическое образование*

Наименование направления, группы *«Методическая и организационно-управленческая деятельность в образовательных организациях»*, *M4118метод.*

Руководитель ВКР *канд. пед. наук, доцент Михина Г.Б.*

На тему *«Педагогические условия образовательного процесса в системе подготовки и переподготовки кадров в авиационных учебных центрах»*

Дата защиты ВКР *«06» июля 2020 г.*

**Общая характеристика работы:**

Содержание работы соответствует заявленной теме, выявленной проблеме и положениям гипотезы. Все методологические характеристики исследования представлены в полном объеме; они согласованы и взаимосвязаны, сформулированы в соответствии с требованиями к научным исследованиям, подготовленным для присвоения квалификации «магистр».

Актуальность исследования научно обоснована и доказана; объект, предмет, цель и задачи соответствуют проблеме и отражают логику исследования. Используемые научные методы, теоретические и эмпирические, корректны. Они позволили решить задачи педагогического исследования и доказать гипотезу.

Макиевская Ю.Ю. изучила научные основы образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования; определила особенности организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, в том числе, и в АУЦ; выявила педагогические условия организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования; исследовала организацию образовательного процесса спроектировала модель организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования в АУЦ и для совершенствования образовательного процесса разработала методические материалы и апробировала их.

Базой исследования стал авиационный учебный центр АО «Международный аэропорт Владивосток».

В исследование приняло участие 30 слушателей программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок», проходивших обучение в авиационном учебном центре АО «Международный аэропорт Владивосток». Исследование проводилось с 3 сентября 2018 г. по апрель 2020 г.

Целью данного исследования стало определение теоретических основ, педагогических условий организации образовательного процесса в системе дополнительного образования, выявление педагогических условий и разработка модели организации образовательного процесса в АУЦ и методических материалов для его совершенствования.

Исследование проводилось в три этапа: констатирующий, формирующий и контрольные этапы эксперимента. Каждый из них имел

свою цель, задачи и программу, что позволило достигнуть поставленной цели и доказать положения, выдвинутые в гипотезе.

### **Основные достоинства работы:**

К достоинствам выпускной квалификационной работы следует отнести единство теоретической и эмпирической частей исследования.

В теоретической части автор рассматривает научные подходы к определению понятий «процесс образования», «организация образовательного процесса», уточняет структуру организации образовательного процесса, определяют компоненты, особенности организации и выявляет комплекс педагогических условий, соответствующий нормативно-правовым и педагогическим требованиям, организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования, в том числе и в АУЦ. Всесторонний анализ позволил автору спроектировать модель организации образовательного процесса в системе ДПО, которая является частью целостной педагогической системы организации образовательного процесса в ДПО, в том числе и в АУЦ.

В экспериментальной части комплекс диагностических методов и методик позволил исследовать организацию образовательного процесса в авиационном учебном центре, и на этой основе разработать модель организации образовательного процесса, учитывающую педагогические условия, базовые компоненты педагогической системы, личностные качества обучающихся и современные методы и формы обучения.

Материалы исследования могут быть использованы руководителями, заместителями руководителей по учебно-воспитательной работе, методистами для успешной организации современного образовательного процесса в авиационных учебных центрах.

Работа написана научным стилем, автор свободно оперирует научными понятиями и методами исследования.

Способности Макиевской Ю.Ю. к исследовательской деятельности очень хорошие. На протяжении всего обучения в вузе Макиевская Ю.Ю. проявляла большой интерес к процессу обучения, к подготовке и выступлениям на научных, научно-практических конференциях разного уровня, написанию научных статей, добросовестно и ответственно выполняла все задания, успешно прошла все виды практик.

Макиевская Ю.Ю. проявила высокую степень самостоятельности, настойчивости, работоспособности и организованности при выполнении теоретической и практической частей выпускной квалификационной работы.

#### **Основные недостатки работы:**

Принципиальных замечаний к содержанию работы нет. Это самостоятельное и вполне завершённое исследование. Тем не менее, имеется ряд замечаний: следует отметить неточности в проведении и интерпретации этапов констатирующего этапа эксперимента, которые могут быть отнесены на счет недостатка опыта работы автора в системе дополнительного образования.

Высказанные замечания, на наш взгляд, не влияют на общее положительное впечатление от исследования.

#### **Выводы:**

Выпускная квалификационная работа отвечает требованиям образовательного стандарта, предъявляемым к научным исследованиям студентов, обучающимся по программам магистратуры.

Оформление текста соответствует требованиям «Методических рекомендаций по оформлению письменных работ для студентов, обучающихся по образовательным программам бакалавриата и

магистратуры», утвержденных решением Методической комиссией ШИГН (протокол от 28.05. 2020 г. №2).

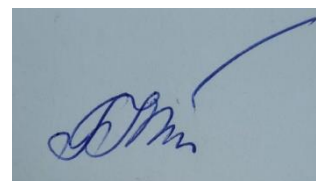
Макиевская Ю.Ю. заслуживает присвоения квалификации магистра по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование.

Оценка работы - «Отлично».

Оригинальность текста ВКР составляет 68%.

Руководитель ВКР Г.Б. Михина, кандидат педагогических наук, доцент.

01.07. 2020 г.

A rectangular area containing a handwritten signature in blue ink on a grey background. The signature is stylized and appears to be the initials 'Г.Б. Михина'.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**  
**Департамент психологии и образования**

**РЕЦЕНЗИЯ**

на выпускную квалификационную работу студентки

**МАКИЕВСКОЙ ЮЛИИ ЮРЬЕВНЫ**

(фамилия, имя, отчество)

направление (специальность)

по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование  
магистерская программа «Методическая и организационно-управленческая  
деятельность в образовательных организациях»

группа М4118-44.04.02метод

на тему «ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В АВИАЦИОННЫХ УЧЕБНЫХ  
ЦЕНТРАХ»

Руководитель ВКР канд.пед.наук, доцент Галина Борисовна Михина  
(ученая степень, ученое звание, и.о. фамилия)

Дата защиты ВКР «06» июля 2020 г.

**1. Актуальность ВКР, ее научное, практическое значение и соответствие заданию**

Выбранная автором тема является актуальной. В настоящее время представления о роли образования в социуме и в жизнедеятельности личности базируется на идеях непрерывного образования взрослых, в контексте которых важной особенностью является формирование института дополнительного профессионального образования (ДПО). Научная значимость исследования представлена сущностной характеристикой понятия «образовательный процесс в авиационных учебных центрах»; выявленным комплексом педагогических условий организации образовательного процесса в системе дополнительного профессионального образования; разработанной моделью, включающей целевой, содержательный, организационно-действенный и оценочно-результативный компоненты.

Содержание работы полностью соответствует заданию.



**2. Достоинства работы:** умение работать с литературой, последовательно и грамотно излагать материал, оригинальность идей, раскрытие темы, достижение поставленных целей и задач

Следует отметить оригинальность и глубину проработки разделов выпускной квалификационной работы. Автором выпускной квалификационной работы проанализированы научно-теоретические исследования, нормативные документы по организации образовательного процесса в системе дополнительного образования, в том числе в авиационных учебных центрах, проведен глубокий анализ организации образовательного процесса в авиационном учебном центре АО «Международный аэропорт Владивосток».

На основе модели создана программа, практическая эффективность которой подтверждена организацией учебной работы в авиационном учебном центре.

**3. Недостатки и замечания** (как по содержанию, так и по оформлению)

Принципиальных замечаний к содержанию работы нет. Это самостоятельное и вполне завершенное исследование. Тем не менее, имеется ряд замечаний: обзор теоретических исследований имеет, скорее, реферативный, чем аналитический характер.

Следует отметить некоторые логические и стилистические неточности при описании анализа педагогического эксперимента.

Высказанные замечания, на наш взгляд, не влияют на общее положительное впечатление от исследования.

**4. Целесообразность** внедрения, использование в учебном процессе, публикации и т.п.

Апробированная модель эффективной организации образовательного процесса, учитывающая личностные качества обучающихся и современные методы и формы обучения, может быть внедрена на практике с целью повышения качества и эффективности организации образовательного процесса в авиационных учебных центрах. Разработанные методические материалы: тематический учебный план программы повышения квалификации по профилю «Организация и технология пассажирских авиаперевозок» модуль № 5 «Коммуникативная культура» и тематические блоки «психология коммуникативной деятельности и основы коммуникации», «коммуникационный климат в коллективе», могут быть использованы методическими управлениями авиационных учебных центров с целью усовершенствования и оптимизации программ подготовки и переподготовки кадров. При определенной доработке эти материалы могут стать методическим пособием.

**5. Общий вывод:** (о присвоении соответствующей квалификации и оценка: отлично, хорошо, удовлетворительно)

Работа является самостоятельным и завершенным исследованием, что подтверждает наличие у Макиевской Ю.Ю. профессиональных и научно-исследовательских компетенций.

Работа соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам и заслуживает самой высокой оценки.

Автор работы достоин присуждения степени магистра по направлению 44.04.02. Психолого-педагогическое образование.

Оценка «ОТЛИЧНО»

Рецензент Фадеев Евгений Вячеславович

(Ф.И.О.)

(подпись)

Подпись  
кандидат психологических наук, доцент кафедры философии и юридической психологии  
заверяю  
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования «Владивостокский государственный университет экономики и  
сервиса» (ФГБОУ ВО ВГУЭС)

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)

« 30 » июня 2020 г. Специалист ОКД

