

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ-СТЮАРДІВ «ДОНБАС АРЕНИ»

У статті розглянута система професійної підготовки менеджерів-стюардів на “Донбас Арени” за допомогою створення відповідних умов. Були визначені рівні сформованості готовності до професійної діяльності менеджерів-стюардів «Донбас Арени» за об’єктивними та суб’єктивними критеріями.

Ключові слова: менеджери стюарди, умови, професійна діяльність, підготовка.

Постановка проблеми. Під час підготовки фахівців до обслуговування відвідувачів під час проведення спортивно-масових заходів, а також, особливо під час підготовки до Євро-2012, у створенні конкурентної переваги України велика увага приділяється підготовці кваліфікованого фахівця служби безпеки – менеджера-стюарда, який забезпечує безпеку та якісний сервіс на стадіонах та аренах.

Для якісного обслуговування глядачів стюард зобов’язаний знати основи чинного законодавства, правила і норми безпечного проведення змагань, правила змагань, порядок застосування спеціальних засобів індивідуального захисту, правила службової поведінки, правила використання спеціальних засобів охорони, зв’язку, сповіщення, попередження про небезпеку, схему стадіону (інших спортивних споруд) та евакуації людей, правила і норми охорони праці та пожежної безпеки і мати елементарні знання з іноземних мов.

Важливою складовою системи професійної підготовки менеджерів-стюардів є їх залучення до навчального процесу самих менеджерів-стюардів та їх підлеглих, а також впровадження деяких педагогічних та психологічних інструментів до управління командами стюардів, що є не випадковим у зв’язку з численними дослідженнями, які проводилися фахівцями відділу по роботі зі стюардами з моменту відкриття «Донбас Арени».

Сучасна підготовка стюардів на стадіонах Європи, на жаль, не розподілена на програми підготовки стюарди-стажери, стюарди та менеджери-стюарди, а також не використовуються у повному обсязі методики формування окремих професійно важливих фізичних якостей, психофізіологічної стійкості до перевантажень, а також психофізіологічних якостей майбутніх менеджерів-стюардів (емоційної стійкості, оперативної пам’яті й мислення, стійкості розподілу і переключення уваги та ін.), що забезпечують успішне формування навичок та їх високу психофізіологічну надійність в очікуваних та екстремальних умовах діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз трагедій під час проведення Євро-2004 року в Португалії, як зазначалося вище, свідчить про те, що сьогоdnішній фахівець – стюард, здебільшого, не відповідає вимогам сучасних концепцій забезпечення безпеки під час проведення спортивно-масових заходів. Це, насамперед, стосується морально-вольової сфери фахівця та низької професійної підготовки. Практично, у стюардів Європи відсутня психологічна готовність до майбутньої діяльності, а також недостатня професійна надійність фахівця спричинила брак у роботі стюардів, тому що відсутня керуюча ланка – менеджер-стюард, що, на нашу думку, призвело до не якісного обслуговування відвідувачів, бездії при екстремальних умовах на стадіонах, які потребували евакуації глядачів.

Сучасна педагогічна наука [1, 2, **Error! Reference source not found.**] дає можливість орієнтуватися фахівцям відділу стюардингу «Донбас Арени» під час підготовки програм для стюардів та менеджерів-стюардів на застосування активних форм і методів навчання.

Викладення основного матеріалу дослідження. Менеджери-стюарди, під час професійної діяльності, виконують завдання, що поєднані з вирішенням складних проблем у ситуації нестачі засобів та дефіциту часу. Саме тому організації (стадіони, арени) вимагають підвищення якості підготовки менеджерів-стюардів, а вимоги ринку праці може виконати, належним чином, лише та система підготовки менеджерів-стюардів, яка пристосована до потреб ринкової економіки.

Для визначення рівня сформованості готовності до професійної діяльності менеджерів-стюардів «Донбас Арени» важливо обґрунтувати критерії, що свідчать про ступінь оволодіння менеджерами-стюардами характеристиками готовності до професійної діяльності.

Система критеріїв у повному обсязі відбиває сутність програми підготовки менеджерів-стюардів, є всеосяжною, враховує динаміку педагогічного процесу, тобто охоплює всі його риси і сторони. Кожний критерій є діагностичним та виявляється на всіх рівнях підготовки та професійної діяльності менеджерів-стюардів, а також враховує або відбиває взаємодію структурних компонентів змісту розглянутого поняття.

На нашу думку, важливим є визначення ступеня (критерію) тієї властивості, на вивчення якої спрямоване дослідження. Цей ступінь має назву критерію валідності. Як такий критерій на практиці найчастіше всього використовують фахівці відділу стюардингу «Донбас Арени»:

- об'єктивні біографічні дані (стать, вік, рівень освіти та знання іноземної мови);
- показники успішності, які найчастіше є критеріями рівня професійних знань менеджерів-стюардів;
- результати реальної діяльності (для менеджерів-стюардів показники за програмою лояльності, оцінка якості сервісу та аналізу роботи відділу якості «Донбас Арени»);
- контрольні іспити та моніторинги знань і вмінь.

Також можна виділити об'єктивні та суб'єктивні критерії оцінки. Однак, частіше фахівцями відділу стюардингу «Донбас Арени» використовують суб'єктивні критерії. До таких критеріїв належать оцінки, судження та висновки про об'єкт дослідження, зроблені фахівцями.

Таким чином, для забезпечення безпеки та якісного обслуговування відвідувачів під час проведення спортивно-масових заходів на «Донбас Арени» важливо науково обґрунтувати модель навчально-виховного процесу підготовки менеджерів-стюардів як єдину систему: «професійний відбір – модель навчально-виховного процесу – професійна діяльність». У цій інтеграції системоутворюючим фактором є модель навчально-виховного процесу, яка, з самого початку навчання і на протязі всієї професійної діяльності, буде визначати зміст відбору, організацію підготовки, систему контролю та оцінки майбутніх менеджерів-стюардів.

Важливого значення набуває встановлення зв'язку між рівнем професійно важливих якостей, професійними знаннями, навичками, вміннями, мотиваційною сферою, рівнем психологічної, психофізичної, фізичної та безпосередньо професійною готовністю до професійної діяльності менеджерів-стюардів.

Виходячи з вищесказаного, вперше в Україні на «Донбас Арени» нами було розроблено програму підготовки менеджерів-стюардів з урахуванням вимог – якостей, які притаманні менеджерам-стюардам в професійній діяльності:

- професійна компетентність (знання та досвід роботи в даній області);
- здатність керувати людьми (лідерські якості, здатність максимально використовувати можливості співробітників за допомогою правильних дій, чітко формулювати завдань);
- відповідальність (самоконтроль, неупередженість, лояльність, самокритичність);
- мотивація досягнення успіху (енергійність, ініціативність, здатність до наполегливої роботи націленої на результат);
- оперативне мислення (здатність до продукування ідей, гнучкість мислення, здатність знаходити нетривіальні рішення);
- тенденція до розвитку і змін (бажання розвиватися, здатність бачити необхідність прийняття рішень і припускати шляху розвитку);
- комунікативні та організаторські здібності (здатність спілкуватися з людьми, вислуховувати та організовувати);
- стресовитривалість.

Програма підготовки менеджерів-стюардів «Донбас Арени» складається із 5 блоків підготовки, які включають в себе 9 модулів, представлених на рис. 1.

- психологічна підготовка (3 модулі);
- медична підготовка (1 модуль);
- пожежна безпека (2 модуль);
- фізична підготовка (2 модуля);
- тактико-спеціальна підготовка (1 модуль).

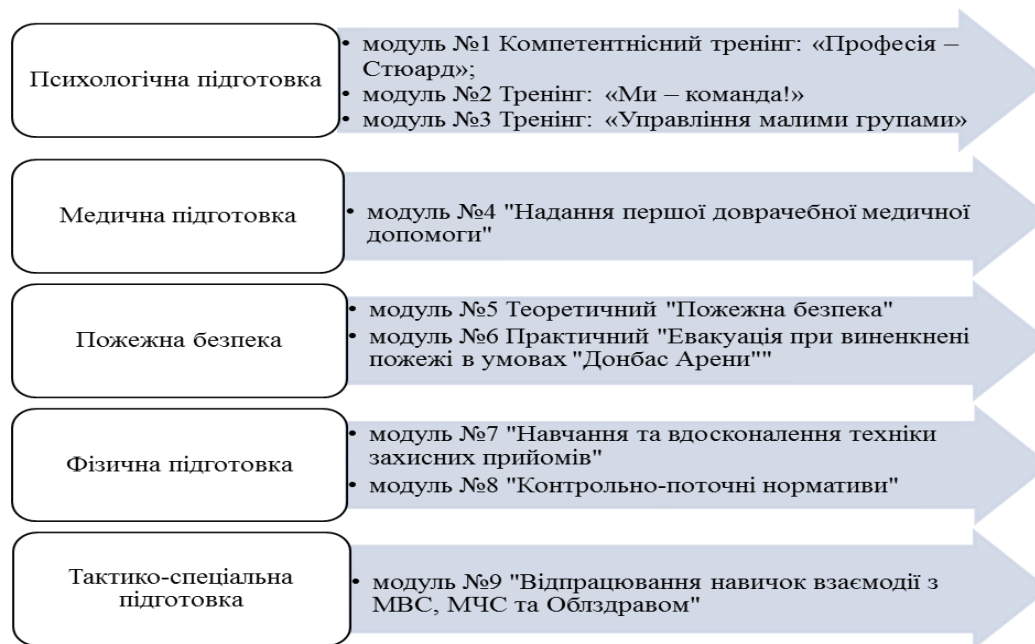


Рис. 1 Програма підготовки менеджерів-стюардів «Донбас Арени»

Було з'ясовано, що деякі автори [1, 5] вважають, що модульний процес будується на основі застосування системи принципів:

- модульності навчання: характеризується структурованістю навчального матеріалу, його відповідністю дидактичним цілям, гнучкістю, зв'язком змісту навчального матеріалу з процесуальною стороною навчання;
- суб'єктивної ролі того, хто навчається, що обумовлює цілеспрямовану та вибірккову діяльність, оптимальний варіант якої вибирається самостійно;
- усвідомлення перспективи: передбачення у свідомості результату, на досягнення якого спрямовані дії;
- зворотного зв'язку: забезпечення оперативного контролю та самоконтролю;
- завершеності навчання: забезпечення умов для оволодіння кожним навчальним елементом на заданому рівні.

На думку науковця Л. Столяренко [4, с. 550] в основі модульної інтерпретації навчання полягає принцип системності, що передбачає:

- системність змісту, тобто необхідне і достатнє знання (тезаурус), без наявності якого кожен з її модулів не може існувати;
- чергування пізнавальної й навчально-професійної частин модуля, що забезпечують алгоритм формування пізнавально-професійних умінь і навичок;
- системність контролю, який логічно завершує кожен модуль, що призводить до формування здатності тих, кого навчають, трансформувати здобуті навички і професійні уміння.

Як зазначає Т. Семенюк [3, с. 170], принципу системності надає змістовне наповнення, конкретизуючи його через похідні принципи: структуризації змісту навчання на окремі елементи, динамічності, діяльності, гнучкості, усвідомленої перспективи, різнобічності методичного консультування та паритетності.

Нами було з'ясовано, що модульний підхід до навчання ґрунтується і на таких принципах:

- ієрархічності психодидактичних цілей і завдань кожного модуля програми підготовки менеджерів-стюардів «Донбас Арени»;
- поступовості розвивального занурення у змістову специфіку навчального курсу, що залежить від етапності розвитку процесів навчального розуміння;
- діагностичності перебігу розвивально-модульного процесу, яка передбачає поєднання вхідного, проміжного й узагальненого контролю, само-, взаємо- і педагогічного оцінювання;
- повноцінності дидактичного модуля щодо змісту, організації, оформлення, яка передусім передбачає широке використання засобів системного підходу до модульних занять.

Таким чином, проведена дослідницька робота та власне бачення питання, дозволили нам виділити принципи, які було покладено в основу розробки програми підготовки менеджерів-стюардів «Донбас Арени». До цих принципів ми віднесли:

- принцип структуризації навчального матеріалу: реалізується через представлення основних напрямків підготовки менеджерів-стюардів у вигляді модулів;
- принцип динамічності: забезпечує зміну змісту кожного модуля в разі необхідності;
- принцип усвідомленої перспективи: реалізується через усвідомлення близької, середньої та далекої перспективи підготовки майбутнього фахівця;
- принцип паритетності: забезпечення суб'єкт-суб'єктних відносин у процесі підготовки як таких, що створюють найбільш комфортні психологічні умови для навчання;
- принцип цілепокладання: забезпечує необхідний темп роботи, використання різних форм, методів та прийомів навчання;
- принцип системного підходу: спонукає до перегляду поглядів на професійну діяльність менеджерів-стюардів як однієї зі складових цілісної системи підготовки фахівців служби безпеки;
- принцип індивідуалізації та диференціації навчання;
- принцип варіативності навчання в залежності від рівня початкової підготовки менеджерів-стюардів;
- принцип єдності структурних і функціональних компонентів, які системно пов'язані між собою. Структурні елементи являють собою сукупність підсистем (модулів).

Визначення принципів підходів до побудови програми підготовки менеджерів-стюардів «Донбас Арени» дозволило зосередитись на її конкретизації. Усі модулі, з яких складається програма підготовки менеджерів-стюардів, відображають: мету (загальну або спеціальну); вхідний рівень знань; заплановані результати навчання; зміст (методи, форми, оцінку знань). На нашу думку, співвідношення теоретичної і практичної частин модуля має бути оптимальним, що вимагає професіоналізму і високої педагогічної майстерності від фахівців відділу стюардингу.

Так, більш детально розглянемо особливості програми підготовки менеджерів-стюардів «Донбас Арени». Основні модулі програми визначаються планом навчання, який затверджується керівником відділу стюардингу та служби безпеки. Нами було розроблено зміст кожного модулю з урахуванням останніх вимог УЄФА до підготовки стюардів до Євро-2012 [вставить нормативні документи]. Особливістю програми, розробленої в умовах даного дослідження, є те, що значна увага приділялася застосуванню відповідних сучасних методів роботи при її вивченні.

На основі *модуля №1* (компетентнісний тренінг: «Професія – Стюард») у менеджерів-стюардів формується відповідний рівень теоретичних знань, важливих у професійній діяльності. В цьому модулі нами були розглянуті наступні питання:

- професійна компетенція;
- комунікативна компетенція;
- емоційна стійкість;
- оперативність мислення.

Розглянуті питання розширили знання про вербальну та невербальну комунікацію, а також ознайомили менеджерів-стюардів зі стратегією ефективної комунікації, з етапами та прийомами рішення проблемних ситуацій. Крім того розширили: базові навички менеджера-стюарда; навички спілкування, оперативного та ефективного рішення проблем; уміння працювати в команді та проявляти лідерські якості.

У *модулі №2* нами застосовувався тренінг «Ми-команда!». Метою цього модуля було:

- формування навиків міжособистої та ділової взаємодії членів команди в різних ситуаціях;
- постановка й командна реалізація мети;
- розвиток навиків організації ефективної командної роботи.

Завдяки цьому модулю ми досягли:

- згуртуванню команди стюардів засобом розвитку базових компетенцій командної взаємодії;
- розвитку навиків ведення групових дискусій, розробки загальних рішень та вирішення конфліктних ситуацій в групі стюардів, а також творчого рішення складних задач;
- вдосконалення вмінь розподілу командних функцій та ролей між учасниками тренінгу.

Третій модуль «Управління малими групами» в першому блоці нами проводився протягом двох днів. Менеджери-стюарди вдосконалювали свої навички працювати в команді, конструктивно приймати загальні рішення, відпрацьовували навички управління командою стюардів. Ці навички

менеджери-стюарди активно використовують в управлінні командами стюардів як малими групами, залучаючи своїм професіоналізмом все більш відвідувачів та поліпшуючи якість обслуговування стадіону «Донбас Арена».

В наступному *модулі №4* були розглянуті питання з медичної підготовки менеджерів-стюардів. Метою цього модуля було не підготувати менеджерів-стюардів до виконання лікарських обов'язків, а навчити їх в очікуванні приїзду лікарів попереджати погіршення стану людини, яка дістала поранення. Роль менеджера-стюарда, що надає першу допомогу, полягає в тому, щоб застосувати три основні принципи першої допомоги, які є на «Донбас Арені». До цих принципів входить:

- збереження життя – життя потерпілого, самого стюарда та інших людей;
- обмеження наслідків – запобігти погіршенню стану, викликаного пораненням чи хворобою;
- сприяння одужанню – допомогти відновленню гарного самопочуття людини.

Також, багато уваги приділялося процедурі дій, які мають відповідати семи звичним крокам:

- проаналізувати ситуацію – менеджер-стюард має перевірити, чи загрожує щось йому самому, його підлеглим стюардам, жертві чи іншим відвідувачам;
- перевірити реакцію потерпілого;
- перевірити стан найважливіших органів людини, що дістала поранення – чи не заблоковано дихальні шляхи, чи наявне дихання та чи нормально відбувається циркуляція крові;
- створити безпечну зону;
- надати необхідну першу медичну допомогу. З метою зберегти життя, обмежити наслідки ушкодження та сприяти одужанню іноді необхідно починати надання першої невідкладної допомоги до того, як ви звернетесь по допомогу;
- звернутися по допомогу до людей, що мають відповідну компетенцію, наприклад до лікаря, що присутній серед відвідувачів, чи до працівників служби швидкої допомоги;
- зайнятися наслідками.

У наступному *модулі №5* нами було розглянуто теоретична частина блоку «Пожежна безпека», метою якого було надання інформації про:

- нормативно-правову базу України з пожежної безпеки;
- основні поняття, що стосуються питань пожежної безпеки;
- керівні документи, що належать до питань пожежної безпеки на стадіоні «Донбас Арена»;
- основні умови виникнення пожежі, причини пожеж та методи припинення горіння.

На практичному *модулі №6* менеджери-стюарди вдосконалювали свої навички з користування автоматичними системами пожежної безпеки, які розташовані на стадіоні «Донбас Арена»; пристроями та принципами роботи і порядком застосування первинних засобів пожежогасіння; дії у випадках виникнення пожежі; навички щодо застосування первинних засобів пожежогасіння та пожежних кранів.

Наступний блок «Фізична підготовка», який застосовується лише у програмі підготовки менеджерів-стюардів на «Донбас Арені» і складається з двох модулів:

- *модуль №7* «Навчання та вдосконалення техніки захисних прийомів»;
- *модуль №8* «Контрольно-поточні нормативи».

Менеджери-стюарди навчаються та вдосконалюють техніку пересування, ударів руками, захисту від різних ударів, техніки кидка, больових прийомів, звільнення від захоплень, боротьби лежачи, комбінаційних дій. Свої вміння менеджери-стюарди підтверджують на контрольно-поточних залах.

Модуль №9 «Тактико-спеціальна підготовка» направлений на відпрацювання навичок взаємодії з МВС, МНС, Облздравом, завдяки чому менеджери-стюарди постійно набувають нових знань.

Висновки

Таким чином, нами сформульовано гіпотезу дослідження, яка ґрунтується на припущенні, що навчально-виховний процес підготовки менеджерів-стюардів «Донбас Арені» буде ефективнішим за умов:

- забезпечення орієнтації видів, форм та методів організації навчального процесу на особливості роботи менеджерів-стюардів на «Донбас Арені»;
- мобільної адаптації фахівців відповідно до змін концепції безпеки в залежності від рівня спортивно-масового заходу.

Використання розглянутих вище педагогічних умов, на нашу думку, буде сприяти підвищенню ефективності професійної діяльності менеджерів-стюардів «Донбас Арені».

Список використаних джерел:

1. Богданова І. М. Модульне навчання. / І. М. Богданова. – Одеса: ПБПУ ім. К. Д. Ушинського, 2001. – 357с.
2. Педагогика: педагогические теории, системы, технологии /Под ред. С. А.Смирнова. – М.: Изд.центр “Академия”, 2000. – 512с.
3. Семенюк Т. Зарубіжні версії програмово-методичного забезпечення модульного навчання //Неперервна професійна освіта: теорія і практика. Науково-методичний журнал. – 2002. – №2(6). – С.169-177.
4. Столяренко Л. Д. Основы психологии. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 672 с.
5. Фурман А. В., Гуменюк О. Є. Міні-модуль у навчанні: складники і обґрунтування // Педагогіка і психологія. – 1998. – N2. – С.96-108.

Н. В. Иваненко,

Н. А. Орленко

ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ-СТЮАРДОВ «ДОНБАСС АРЕНА»

Резюме. В статье рассмотрена система профессиональной подготовки менеджеров-стюардов на "Донбасс Арена" посредством создания соответствующих условий. Были определены уровни формирования готовности к профессиональной деятельности менеджеров-стюардов «Донбасс Арены» по объективным и субъективным критериям.

Ключевые слова: менеджеры-стюарды, условия, профессиональная деятельность, подготовка.

N. Yvanenko,

N. Orlenko

PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL CONDITIONS OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF MANAGERS-STEWARDS OF "DONBASS ARENA"

Summary. In this paper the system of training managers-stewards at "Donbass Arena" by provision of appropriate conditions is considered. There were defined certain levels of readiness for professional activity of managers-stewards of "Donbass Arena" according to the objective and subjective criteria.

Keywords: managers stewards, provided professional activity training.