

УДК 371.13: 379.85

С.П. КОЖУШКО,

доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри міжнародного туризму та мовної підготовки Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля

ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРАКТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Статтю присвячено дослідженню формування діалогу (консенсусно)-комунікаційних компетентностей в системі підготовки фахівців туристичного бізнесу. Особлива увага приділяється питанню науково-методичного забезпечення системи підготовки майбутніх фахівців з туристичної діяльності до професійної взаємодії, а саме – використанню інтерактивних технологій навчання. Аналізуються результати впровадження таких інтерактивних навчальних занять: лекція-діалог (дискусії, диспути, бесіди), лекція-ситуація, лекція-конференція, лекція-консультація.

Ключові слова: діалогово-комунікаційні компетентності, фахівці туристичного бізнесу, професійна взаємодія, інтерактивні технології навчання.

Постановка проблеми. Як свідчать статистичні матеріали та звіти провідних аналітичних світових агенцій, туристична галузь є такою, що продовжує в цілому стрімко розвиватися, незважаючи на відставання окремих регіонів, що пов'язано, насамперед, із загостренням політичної та економічної кризи. За даними Всесвітньої туристичної організації, тільки за перше півріччя 2016 року кількість туристів, що здійснювали закордонні подорожі, склала приблизно 348 млн, що на 18 млн більше порівняно з цим же періодом 2015 року, і, як показала статистика, починаючи з 2009 року, кількість подорожуючих щороку збільшується приблизно на 4%, що свідчить про стабільний розвиток цієї галузі [6]. Тож цілком зрозуміло, що зі зростанням попиту на туристичні послуги зростатиме і попит на фахівців, що їх надають. Виходячи з цього, незаперечним є твердження, що підготовка фахівців туристичної галузі у вищих навчальних закладах нашої країни набуватиме все більшої актуальності. Неминуче і те, що підвищуватимуться і вимоги до рівня компетентності фахівців туристичної галузі, все більш важливим ставатиме не хаотичний набір знань, умінь та навичок, а консолідований комплекс компетентцій, що визначатимуть конкурентноспроможність фахівця.

За справедливим твердженням Я.М. Рабаданової, конкурентноспроможність фахівців у галузі туризму визначатиметься набутими ними навичками у сфері інформаційних технологій, іноземних мов, географії та організаційно-управлінської діяльності [4]. Але варто було б додати, що суспільству потрібен фахівець туристичної галузі, який має надійні компетенції у здійсненні професійної взаємодії, сприймає її як особисту цінність, володіє культурою і технологією взаємодії, майстерно використовує вербальні, невербальні і комп'ютерні засоби комунікації, вміє долати бар'єри взаємодії, спрямований на постійне оновлення і збагачення власного досвіду професійної взаємодії. Як наслідок, комунікативна складова в навчанні сучасного фахівця з туризму набуває все більшого значення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить про те, що поняття «компетентність» є досить складним багатозначним і викликає широкі дискусії у науковому світі.

За Словником української мови: *компетентний* – який має достатні знання в якій-небудь галузі; який з чим-небудь добре обізнаний; який має певні повноваження; повно-

правний, повновладний [6, т. 4, с. 250]. На підставі аналізу інших літературних джерел [5, с. 18; 1, с. 75; 3, с. 62] з'ясовано, що науковці не дійшли єдиних поглядів щодо сутності поняття «компетентність» і тлумачать його неоднозначно. У контексті нашого дослідження вважаємо за доцільне навести визначення поняття компетентності як спроможності кваліфіковано проводити діяльність, виконувати завдання або роботу. При цьому поняття компетентності містить набір знань, навичок і ставлень, що дає змогу особистості ефективно діяти або виконувати певні функції, спрямовані на досягнення стандартів у професійній галузі або певній діяльності [2, с. 8–9]. Таке визначення досить повно відповідає специфіці роботи сучасного фахівця з туристичної діяльності.

Що стосується більш детального аналізу компетентностей, то варто зазначити, що існує декілька їх класифікацій, наведених у працях таких вчених, як В. Біблер, Г. Драйден, В. Луговий, Л. Спенсер, Т. Ткач та ін., але майже всі вони виокремлюють комунікативну компетентність як одну із основних складових.

В. Луговий щодо категоризації компетентностей застосовує досить універсальний підхід: «...Науково обґрунтовано можна було б визначити та згрупувати компетентності, враховуючи види людської діяльності, на які вона розщеплюється в системі суб'єкт-об'єктних (суб'єктних) відносин. У такому разі можна теоретичним шляхом дійти висновку про існування п'яти видів компетентностей: інтелектуально-знаннєвих, творчо-інноваційних, ціннісно-орієнтаційних, діалого (консенсусно)-комунікаційних, художньо-творчих» [3, с. 11].

Метою даної статті є дослідження формування діалого (консенсусно)-комунікаційних компетентностей з використанням інтерактивних технологій в системі підготовки фахівців туристичного бізнесу.

Виклад основного матеріала. Формування діалого (консенсусно)-комунікаційних компетентностей займає особливе місце у підготовці фахівців з туризму, оскільки взаємодія, комунікація, у різних її проявах, є надзвичайною для фахівця туристичної галузі та його успішної професійної взаємодії. В рамках нашого дослідження нас особливо цікавило питання щодо науково-методичного забезпечення системи підготовки майбутніх фахівців з туристичної діяльності до професійної взаємодії, а саме – використання інтерактивних технологій навчання.

Основними завданнями інтерактивних технологій є: розв'язання професійних проблем; передбачення труднощів реальних обставин; набуття фахівцем додаткових знань та професійних умінь; формування професійно важливих якостей; зменшення імовірності помилок; розвиток впевненості у власних силах.

Усі різновиди інтерактивних технологій характеризуються спільними рисами. Вони активізують пізнавальні процеси, збільшують швидкість збору та опрацювання інформації, розвивають уміння аналізувати фахові проблеми, формують основу для прийняття компетентного рішення.

Вирішення завдання використання інтерактивних технологій у процесі підготовки майбутніх фахівців до професійної взаємодії полягає, на нашу думку, у *зближенні аудиторного навчання з практикою професійної діяльності*. При цьому важливими стають такі чинники:

– студент потрапляє до такого навчального середовища, де він займає активну пізнавальну позицію і у співпраці з викладачем та однокурсниками розвивається як суб'єкт діяльності;

– створюються можливості для об'єднання навчальної активності студента з його професійною діяльністю і тим самим активізується розвиток умінь професійної взаємодії (професійно-комунікативних, практико-діяльнісних, відносинно-регулятивних, предметно-інформаційних).

Водночас студентам мають бути забезпечені умови для вільного висловлювання думок, взаємного обміну знаннями та досвідом фахової діяльності, удосконалення професійних умінь і навичок, обрання ефективних шляхів поповнення знань, реалізації можливості у процесі навчання обирати раціональні шляхи вирішення професійних проблем.

З метою формування у майбутніх фахівців туристичної галузі компетентності у здійсненні професійної взаємодії, активізації процесу навчання, усунення відносної пасивності студентів доцільними вважаємо впровадження інтерактивних навчальних занять: *лекцій-діалогів*

(дискусії, диспути, бесіди), лекцій-ситуацій, лекцій-конференцій, лекцій-консультацій. Саме діалог трансформує навчання у сферу інтерсуб'єктивності, коли набуття знань є соціально значущим феноменом, що сприяє співнавчанню, взаємонавчанню (колективне, групове, навчання у співпраці), де студент і викладач рівноправні, рівнозначні суб'єкти навчання, створенню атмосфери взаєморозуміння, довіри, взаємної вимогливості, взаємодії.

Під час дослідження вважали за доцільне практикувати інтерактивні форми проведення занять на основі попереднього опрацювання їх текстів: *лекція – діалог двох викладачів, лекція із запланованими помилками, складання опорних схем*. Так, лекції в парі – це читання лекцій двома викладачами (викладачем і добре підготовленим студентом чи двома добре підготовленими студентами) надають можливість:

- глибоко, компетентно і різнобічно висвітлити проблему з позиції різних наук;
- акцентувати увагу студентів на найбільш важливій інформації (один викладач зосереджується на концептуальних положеннях, інший – на фактах);
- технічно забезпечувати процес постановки і вирішення проблем (один окреслює проблему, інший працює над організацією групи до пошуку шляхів її розв'язання).

Так, забезпечивши проблемну побудову змісту навчального матеріалу, можна реалізувати його і в безпосередньому педагогічному спілкуванні двох викладачів між собою (*лекція – діалог двох викладачів*). Основний задум проведення такої лекції полягає в компетентному осмисленні обраної професійної ситуації з позиції різних наук (наприклад, психології і етики ділового спілкування, туризмознавства і англійської мови тощо) або різних наукових шкіл. Цей прийом також дозволяє акцентувати більше уваги студентів на найбільш важливій інформації, необхідній для вирішення певних типів завдань. Зважаючи на це, цінним вважаємо те, що один із викладачів повідомляє найбільш важливі положення, а другий – на конкретних фактах розкриває їхню сутність, показує шляхи використання цих ідей. При цьому один з викладачів ставить питання, формулює проблеми, а другий – розкриває і зіставляє варіанти їх можливого вирішення. Позиція другого лектора може мати практично-орієнтований характер, що показує можливі варіанти вирішення професійних проблем у різних умовах. Дотримуючись саме такого підходу, цей вид лекції є доцільним для постановки і вирішення професійних завдань, здійснення інтегрованої підготовки студентів до професійної взаємодії.

Доцільним є використання *лекції зі заздалегідь запланованими помилками*, що створює можливість розвитку в студентів уміння аналізувати професійні ситуації, виступати в ролі експертів, опонентів, рецензентів, виділяти неправильну або неточну інформацію, формулюючи уміння оцінювати якість інших припущень. Викладач заздалегідь і цілеспрямовано закладає в зміст такого типу лекцій певну кількість помилок змістового, методичного або методологічного характеру. Завдання студентів полягає в тому, аби під час лекції відзначити в конспекті помічені помилки та називати їх наприкінці лекції. Така форма читання лекції є найбільш доцільною в межах тем, які об'єднують значну кількість інформації: «Регіоналізація світу», «Типи та види туризму», «Сучасний туроперейтинг» та ін.

Складання опорних схем до питань лекцій на основі попереднього опрацювання текстів лекцій можна використовувати як індивідуальне творче домашнє завдання. Його результати можуть становити відповідну змістовно-логічну основу готовності студентів до обговорення проблемних питань на лекції в діяльності малих груп.

Під час проведення *лекції-діалогу* важливим є зіставлення, асоціації, протиставлення, порівняння різних позицій і концепцій. Таким чином викладач перетворює розмірено монологічний, одноплановий розгляд проблеми на діалогову взаємодію з іншими дослідниками, авторами неоднозначних рішень цієї проблеми. Як правило, така діалогова взаємодія є заочною дискусією з іншими авторами відмінних між собою положень з різними трактуваннями на різних історичних етапах з використанням евристичних запитань описового (Що? Де? Коли? Як?), пояснювального (Чому? Яким чином? З якою метою? Для чого?) та прогностичного (Яким чином певні історичні події зумовили характер сьогодення?) характеру. Запитальний характер діяльності сприяє не лише створенню «тут і тепер» більш динамічного, живого, привабливого лекційного матеріалу, а й виконує важливу методологічну роль у науковому пізнанні: уточнює поле незнаного, зосереджує увагу на головному у навчальному матеріалі, дозволяє оперативно дійти потрібних узагальнень і висновків.

Діалог викладача й аудиторії під час проведення лекції реалізується завдяки попередньому одержанню первинної інформації студентами (електронний варіант конспекту лекцій, методичні матеріали, завдання для самостійної роботи), самостійному її опрацюванню; попередньому вибору викладачем системи проблемних ситуацій, що дозволяє студентам, завчасно ознайомившись з їх змістом, уточнити деякі протиріччя і обґрунтовано висловити свою думку. Доповнюючи виступи один одного, студенти особисто (під непомітним для них керівництвом і контролем педагога) розкривають зміст того чи іншого питання, що сприяє більш глибокому його засвоєнню, підвищенню інтересу до досліджуваного, формуванню компетентності у здійсненні професійної взаємодії, відповідальності, дисциплінованості тощо.

Доцільними є такі завдання для студентів, які спонукають їх до взаємодії під час проведення лекції-діалогу: проаналізуйте (розбийте питання (проблему) на елементи і поясніть, як вони співвідносяться один з іншим), оцініть (визначте важливість або цінність чогось), порівняйте (дослідіть схожість і відмінність теорій або концепцій), протиставте (зосередьтеся на відмінностях), критикуйте (виявіть помилки, обмеженість і даремність певної теми), визначте (поясніть точне значення чогось), опишіть (дайте детальний звіт із теми), обговоріть (поясніть значення чогось і наведіть точну аргументацію, яка підтвердить пояснення), оцініть значення (зважте важливість, цінність і значення чогось, використовуючи докази, що обґрунтовують вашу думку), поясніть (дайте точний звіт про щось, з поясненням причин, чому це так, а не інакше), проілюструйте (використовуйте приклади з різних джерел, щоб різнобічно показати предмет дослідження), доведіть або спростуйте (утворіть систему аргументацій для конкретного варіанта розвитку предмета; встановіть істину щодо чогось на підставі переконливих фактів або логічного міркування), зробіть огляд (перевірте, як вивчено тему, і прокоментуйте цінність і недоліки в її розгляді) та ін.

Під час реалізації інтерактивних технологій студенти можуть «приміряти» різні позиційні ролі (доповідач, розуміючий, конструктивний критик, організатор).

Таким чином, використання цих методів взаємодії забезпечує свободу конструктивного діалогу, дискусії, базованих на принципах суб'єкт-суб'єктних відносин за всіма векторами взаємодії, встановленні паритету, колегіальності в спільній проектній діяльності. Суттєвими результатами реалізації зазначених методів мають стати: зняття «жорсткості» у проявах комунікативної поведінки під час реалізації і обговорення професійно спрямованих ситуацій; збільшення варіантів застосування різних вербальних і невербальних засобів у їх оптимальному поєднанні; узгодженість комунікативних дій із ситуативним контекстом спілкування; здатність передавати через зовнішні засоби виразності настроїв, відтінки відносин, цілеспрямовано застосовувати вербальні і невербальні засоби для створення необхідних емоційно-позитивних відносин та стримувати прояви негативних емоцій.

Під час реалізації технологій інтерактивного навчання можуть виникати певні труднощі, а саме:

- студент не завжди має власну думку, а якщо і має, висловлює її невпевнено;
- студенти не вміють слухати інших, об'єктивно оцінювати їхню думку, рішення;
- студентам важко бути мобільними, змінювати обстановку, методи роботи.

Проте за умови вмілого провадження інтерактивні технології навчання дозволяють залучити до роботи всіх студентів групи, сприяють виробленню соціально важливих навичок роботи в колективі, взаємодії, обговоренню.

Використання інтерактивних технологій потребує врахування таких вимог:

– інтерактивна взаємодія потребує певної зміни в організації роботи академічної групи, значного часу для підготовки як студентам, так і викладачам. Доцільно розпочинати з поступового «включення» окремих елементів взаємодії, виділивши час на психологічну адаптацію студентів до неї;

– необхідно провести зі студентами організаційне заняття і створити разом з ними «правила роботи в аудиторії», налаштувати їх на старанну підготовку до інтерактивних занять;

– використання інтерактивного навчання – не самоціль, а засіб для досягнення такої психологічної атмосфери в академічній групі, яка найкраще сприяє співробітництву, порозумінню і доброзичливості, надає можливість ефективно реалізувати принципи особистісно-орієнтованого навчання;

– добір інтерактивних технологій відповідно до мети, завдань, змісту заняття так, щоб останні були своєрідним механізмом до засвоєння та запам'ятовування матеріалу;

– під час використання інтерактивних технологій акцентування уваги на змістово-процесуальному аспекті виконання ролей, його аналізі (дебрифінг);

– з метою реалізації контролю за процесом та результатом використання інтерактивної технології викладач повинен: глибоко і вільно володіти інформацією конкретної теми заняття, в межах вивчення якої використовується технологія; визначити вагу додаткової інформації (фону) у співвідношенні до основної (об'єкта) у змісті заняття та методику використання інтерактивного навчання в контексті їх вивчення та засвоєння; продумати і спланувати заняття в ключі можливостей перевірки й оцінки результатів роботи студентів; плануючи та використовуючи інтерактивні технології, постійно проектувати мотивацію студентів до навчальної діяльності, поєднуючи можливості внутрішньої і зовнішньої мотивації як засобів привернення уваги на заняттях, розвитку пізнавального інтересу, самостійності, творчої активності студентів, виховання їх відповідальності тощо;

– якщо застосування інтерактивної моделі у конкретному випадку призводить до незадовільних результатів, потрібно переглянути доцільність стратегії та обережно підходити до її використання.

Отже, інтерактивне навчання сприяє формуванню навичок і вмінь, створенню атмосфери співробітництва, взаємодії, дає змогу викладачу стати авторитетним наставником студентського колективу. Під час інтерактивного навчання студенти вчать бути демократичними, толерантно спілкуватися між собою та іншими людьми, критично мислити, приймати та аналізувати рішення.

Висновки. Підсумовуючи, зазначимо, що інтерактивне навчання є дуже важливим при формуванні комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичної галузі, оскільки взаємодія (комунікація) є невід'ємним елементом їх професії. Інтерактивні технології є сукупністю методів, засобів і форм організації навчання, що забезпечують активний характер взаємодії учасників навчального процесу на засадах співпраці та співтворчості та спрямовані на досягнення поставлених дидактичних цілей. Впровадження інтерактивних технологій у навчальний процес майбутніх фахівців з туризму спиятиме їх підготовці до професійної взаємодії. Дані напрацювання нами використано у подальших наукових розвідках, присвячених моделюванню процесу підготовки майбутніх фахівців туристичного бізнесу до професійної взаємодії.

Список використаних джерел

1. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования [Электронный ресурс] / И.А. Зимняя. – Режим доступа: <http://aspirant.rggu.ru/article.html>
2. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / за заг. ред. О.В. Овчарук. – К.: К.І.С., 2004. – 112 с. – (Б-ка з освітньої політики).
3. Луговий В.І. Компетентності та компетенції: поняттєво-термінологічний дискурс / В.І. Луговий // Вища освіта України: теорет. та наук.–метод. часоп. № 3 (дод. 1) / Ін-т вищої освіти АПН України. – К., 2009. – Темат. вип.: Педагогіка вищої школи: методологія, теорія, технології. – С. 8–14.
4. Рабаданова Я.М. Особливості підготовки фахівців туристичної галузі / Я.М. Рабаданова // Управління розвитком. – 2012. – № 5. – С. 165–167.
5. Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / [С. Иванова, Д. Болдогаев, Э. Борчанинова и др.]. – М.: Альпина Паблишерз, 2009. – 280 с.
6. Словник української мови / ред. кол. Акад. АН УРСР І.К. Білодід (голова), канд. філол. наук А.А. Бурячок, Г.М. Гнатюк та ін. – К., 1970–1980. – Т. 1–11.
7. UNWO Barometer (http://tourlib.net/wto/UNWTO_Barometer_2016_04.pdf).

References

1. Zimniaia, I.A. *Kliuchevye kompetentsii – novaia paradihma rezultata obrazovaniia* [Key competencies – the result of a new paradigm of education]. Available at: <http://aspirant.rggu.ru/article.html> (in Russian).

2. O.V. Ovcharuk (Ed.), (2004). *Kompetentnisnyi pidkhid u suchasni osviti: svitovi dosvid ta ukraïnski perspektivy* [Competence approach in modern education: world experience and Ukrainian prospects]. Kyiv, K.I.S. Publ., 112 p. (In Ukrainian).

3. Luhovyi, V.I. (2009). *Kompetentnosti ta kompetencii: poniattevo-terminolohichni dyskurs* [Competences and competence: conceptual discourse and terminology]. *Vyshcha osvita Ukrainy* [Higher education Ukraine]. Kyiv, no. 3, pp. 8-14 (In Ukrainian).

4. Rabadanova, Ya.M. (2012). *Osoblyvosti pidhotovky fakhivtsiv turystychnji haluzi* [Features of preparation of specialists of tourism industry]. *Upravlinniia rozvytkom* [Development management], no. 5, pp. 165-167 (In Ukrainian).

5. Ivanova, S., Boldohaev, D., Borchaninova, E. (2009). *Razvitie potentsiala sotrudnikov: professionalnye kompetentsii, liderstvo, komunikatsiia* [The development potential of employees: professional competence, leadership, communication]. Moscow, Alpina Publishers Publ., 280 p (In Russian).

6. I.K. Bilodid, A.A. Buriachok, H.M. Hnatiuk (Eds.), (1970-1980). *Slovnyk ukraïnskoi movy* [Ukrainian dictionary]. Kyiv, vol. 1-11 (In Ukrainian).

7. UNWO Barometer. Available at: (http://tourlib.net/wto/UNWTO_Barometer_2016_04.pdf).

Статья посвящена исследованию формирования диалога (консенсусно)-коммуникативных компетентностей в системе подготовки специалистов туристического бизнеса. Особое внимание уделяется вопросу научно-методического обеспечения системы подготовки будущих специалистов туристической деятельности к профессиональному взаимодействию, а именно – использованию интерактивных технологий обучения. Анализируются результаты внедрения таких интерактивных учебных занятий: лекция-диалог, (дискуссии, диспуты, беседы), лекция-ситуация, лекция-конференция, лекция-консультация.

Ключевые слова: диалого-коммуникативные компетенции, специалисты туристического бизнеса, профессиональное взаимодействие, интерактивные технологии обучения.

The article is devoted to the investigation of the formation of dialogue- (consensus) communicative competences in the system of specialists in the sphere of tourism business. Special attention is paid to the question of research and methodological support of the system of preparation of future specialists in the sphere of tourism for their future professional interaction with particular attention paid to the use of interactive technology of learning. The results of the introduction of such interactive learning sessions as lecture-dialogue (discussion, dispute, and talk), lecture-situation, lecture-conference, lecture-consultation are analyzed.

Key words: dialogue-communicative competences, specialists of tourism business, professional interaction, interactive technologies of learning.

Одержано 25.10.2016.