

УДК 796.5

Леся Василівна ПОЛЬОВА

Кандидат педагогічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Факультету туризму ДВНЗ Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

вул.Галицька 2016

76000

т. 0509760145

polyovy@ukr.net

**ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ
СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Постановка проблеми. Зміна освітніх парадигм сьогодення (сукупність переконань, цінностей, технічних засобів та ін.) визначає потребу введення поняття компетентності. Така необхідність викликана загальноєвропейською і світовою тенденцією інтеграції, глобалізацією світової економіки, стандартизацією європейської освіти на засадах Болонської угоди. Відповідно до змін у світовій ринковій економіці зростають вимоги до фахівця, які забезпечують конкурентоспроможність на ринку праці. У таких умовах якісна професійна освіта має забезпечувати формування сукупності інтегрованих формувань та вмінь, якостей особистості – професійну компетентність фахівця.

З динамічним розвитком туристичної індустрії зокрема вимагають високого рівня професійної компетентності сучасного фахівця сфери обслуговування, критерієм якого є практичні навички, самостійного проектування і розробки конкурентноспроможного туристичного продукту. Аналіз стану професійної підготовки фахівців сфери обслуговування в умовах ринку свідчить про не відповідність їх практичної підготовки потребам роботодавців. Більшості з них властива, як правило, невпевненість у здійсненні

професійних дій, низький рівень компетентності щодо застосування сучасних технологій обслуговування, нових форм організації праці, аналізу і прогнозування професійної діяльності. У зв'язку з цим все більша увага акцентується на активних методах навчання та їх застосуванні у навчальному процесі.

Аналіз останніх досліджень. Проблема професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на початку нового тисячоліття стала предметом активних наукових пошуків у нашій країні. В.Лозовецька, Л. Кнодель, Л. Лукянова, М. Скрипник, Г. Цехмістрова, В. Федорченко, Н. Фоменко вивчали важливі проблеми теорії та організації освіти в туризмі, а О. Бейдик розкрив структуру та зміст тестів і тренінгів як ключових активних методів навчання, а також переваги їх застосування в процесі підготовки фахівців. Водночас ґрунтовного дослідження значення активних методів навчання для формування професійної майстерності майбутніх фахівців туристичної галузі вітчизняними науковцями не проводилось. Разом з тим, опрацювання наукових джерел, нормативно-правових актів, методичних матеріалів, аналіз практичного досвіду підготовки вітчизняних фахівців засвідчили наявність протиріч між зростаючими вимогами українського суспільства до фахівців з туризму у зв'язку із входженням його до європейського освітнього простору і недостатнім науково-методичним супроводом процесу їх підготовки.

Натомість польські вчені С. Квятковські, М. Шиманьські, Ф. Шльосек переконливо доводять ефективність активних методів навчання і досліджують дану проблему. Це зумовлено об'єктивними факторами: туризм у країні – третя за величиною індустрія; система професійної підготовки фахівців займає провідні позиції у світі з розробки та впровадження освітніх інновацій і вирізняється зваженим підходом до проблеми оптимального поєднання теорії та практики туристичної діяльності; університети постійно удосконалюють зміст практичної підготовки майбутніх фахівців туризму відповідно до ринкових засад розвитку економіки.

Метою даної статті є аналіз досвіду навчальних закладів Польщі у питанні використання активних методів навчання як способів упорядкованої взаємопов'язаної діяльності викладачів та студентів, направленої на формування професійної компетентності майбутніх фахівців.

Виклад основного матеріалу.

Навчання у вищих навчальних закладах Польщі, здійснюється у формі лекцій, семінарів, лабораторних робіт, самостійних робіт, проектів.

Вищезгадані форми навчання передбачають застосування широкого спектру методів навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування. Вивчення польської науково-методичної літератури, що розкриває сучасну методику навчання, дозволило зробити висновок, що усі використовувані методи навчання можна розділити на три групи: 1) методи теоретичної підготовки, 2) методи практичної підготовки, 3) методи контролю та оцінювання [4].

Серед методів, що успішно практикуються польськими викладачами на лекціях, практичних заняттях і при самостійній роботі можна назвати такі методи: навчальна дискусія, диспут, діалог, метод проблемного викладу матеріалу, методи активізації пізнавальної діяльності студентів (попередньо роздані контрольні запитання, методичні вказівки, збір інформації), метод наочної презентації інформації (презентації в PowerPoint, спеціально створені комп'ютерні програми по темах курсу, які містять лекційний матеріал і тренувальні і перевірочні вправи) [5].

Також використовують метод «Кейс стаді»:

Перший етап. Вивчивши текст з описаною ситуацією, студент має самостійно спробувати з'ясувати сутність проблеми і визначити власну позицію в оцінці ситуації, продумати конкретні шляхи вирішення проблеми.

Другий етап. Робота в малій групі. Студенти в невеликих групах обмінюються думками з певних проблем і методом діалогу знаходять одне єдине вирішення проблеми. На цьому етапі можлива «мозкова атака», діалог, дискусії.

Третій етап. Загально групове обговорення проводиться під керівництвом викладача. Як правило, кожна група пропонує свій шлях вирішення проблеми. Викладач має коригувати даний процес, залучаючи до обговорення якомога більше студентів, які висловлюють свої власні думки, творчі ідеї. Особливістю обговорення є те, що будь-яке висловлювання сприймається як допустиме. Процес обговорення вимагає від викладача комунікабельності та гнучкості, комплексу знань щодо фахових дисциплін [2].

Метод «мозкового штурму» – це колективна творча робота, яка передбачає обговорення і розв’язання певних професійних проблем. Учасники «мозкового штурму» спільно розглядають конкретну проблемну ситуацію, осмислюють її, висловлюючи свої точки зору. Відмінність даного методу від дискусії полягає в новизні, відсутності готових рішень, вищому рівні самостійної і творчої активності.

Метод конкретної ситуації – це коли немає чіткої правильної, або неправильної відповіді, вона є лише навчальним матеріалом, на якому студенти вчаться аналізувати, виступати, вступати в дискусію.

Особливо підкреслимо розмаїтість методів при самостійній роботі фахівців сфери обслуговування у Польщі: робота з навчальною і довідковою літературою, виконання індивідуальних і групових вправ і завдань, підготовка звітів, кваліфікаційних робіт. Особливо поширені у Польщі такі інформаційні технології навчання як пошук інформації в мережі Інтернет та Інтранет, розробка презентацій у PowerPoint, участь у чатах і спілкування на форумах, на яких обговорюються проблеми туристичної роботи [4].

Інформатизація і комп’ютеризація усіх сфер суспільної діяльності, в тому числі туристичної, призвели до того, що на сучасному етапі у Польщі спостерігається доволі зважене ставлення до використання інформаційних технологій як методів навчання. На думку окремих науковців, надмірне захоплення інформаційними технологіями як при підготовці фахівців, так і при здійсненні професійної діяльності, віддаляє роботу менеджера туризму від людини [4].

Серед методів організації самостійної роботи при підготовці фахівців сфери обслуговування Польщі можна назвати професійне самовдосконалення студентів у ході самостійного відвідування різних туристичних установ. Розвиток і впровадження даних методів вимагає високого рівня самостійності, ініціативності та вмотивованості студентів, прагнення до професійного самовдосконалення і самостійного пошуку інформації про можливості отримання додаткового практичного досвіду за межами передбачених програмою видів практики [5].

Що стосується *методів практичного навчання* менеджерів туризму у Польщі, то безсумнівний інтерес для нас представляють вправи з розвитку навичок вербального та невербального спілкування майбутнього менеджера туризму для оптимального вираження своїх думок і підтримки продуктивного діалогу: метод ділової гри, наприклад, імітація реального випадку з практики і пошук вирішення запропонованої туристичної роботи, тренувальні вправи. Популярними є аудіо-візуальні методи навчання: фільми, відеоматеріали, відеозвіти, навчальні фільми, відео сюжети про практичну діяльність менеджерів туризму, інтерв'ю з практиками туристичної роботи розширюють знання студентів про сучасний стан туристичної роботи та її актуальні проблеми [4].

Методи практичного навчання на місцях проходження стажувань, визначені керівниками практики, дозволяють студентам застосовувати та розширювати знання, отримані в ході теоретичної підготовки, і формувати практичні навчання залежно від виду і змісту практики. Так, при проходженні ознайомлювальної та інформативної практики використовуються методи спостереження, аналізу і систематизації інформації.

Досьє представляють собою роботи комплексного характеру обсягом 40-50 сторінок на задану тему, виконані індивідуально чи групою. Переважно досьє використовується як форму підсумкового контролю. Досьє спрямоване на перевірку рівня володіння студентом навичками професійної комунікації: уміння вести ділову документацію, налагоджувати стосунки з клієнтами та

партнерами, а також може підсумовувати досвід, отриманий у процесі проходження практики і дозволяє перевірити його професійні компетенції: вміння планувати, здійснювати та оцінювати свою професійну діяльність.

Надзвичайно важливу роль відіграє метод проектування. Проект в туризмі – це модель чітко окресленого процесу туристичної діяльності з допомогою певних технологій. Характерними ознаками проектування є чіткість цілей, термін завершення, дотримання визначених вимог, урахування ресурсів та умов його реалізації.

Хочеться зупинитись ще на одній актуальній проблемі професійної компетентності фахівців сфери обслуговування – відсутність досвіду найманих працівників. В ідеалі, на базі учбового закладу по підготовці спеціалістів для готельного бізнесу повинно бути все необхідне для практичного навчання – учбовий готель, центр готельного сервісу і таке інше. Далеко не всі Українські Вузи можуть собі дозволити мати вищеназвані складові. Крім того, має сенс відкривати школи готельного господарства Європейського зразка, де кількість практичних занять перевищує кількість теоретичних. Однак знань, здобутих під час навчання замало, щоб успішно вирішувати сучасні проблеми, а тим більше формувати майбутнє. Фахівець сфери обслуговування мусить постійно здобувати нові знання, що допомагатиме йому домагатися більших та кращих результатів. Він також не може користуватися готовими рішеннями.

Тобто підготовку кадрів слід провадити таким чином, щоб навчальні заклади не лише готували фахівців для сьогоденної практики, але й певним чином сприяли створенню нових робочих місць. Головною проблемою навчальних закладів є формування конкурентноздатних фахівців, які мають підприємницькі навички, здатні працювати ініціативною. Готуються не просто кваліфіковані кадри, але й виховуються особистості, які своєю працею сприятимуть розбудові Україні.

Дослідження та аналіз педагогічної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у навчальних закладах протягом останніх десятиліть проблема надзвичайно важлива. Погано підготовлений та непрофесійно реалізований

процес їх навчання може стати перешкодою на шляху цивілізаційного прогресу.

Висновки. Дослідження формування професійної компетентності фахівців з туризму в умовах університетської освіти в Польщі дає підстави для твердження. Що активні методи навчання (дискусії у групі, ділові ігри), аудіовізуальні (відео сюжети та відео аналіз виробничих ситуацій, відео звіти студентів), робота в мережі Інтернет виступають ефективними засобами забезпечення мотивації навчання та залучення студентів до навчального процесу; активізації їх мислення та дій; підвищення рівня взаємодії студентів між собою та викладачем; формування здатності студентів до самостійного і творчого виконання завдань, їх професійної компетентності, а головне можуть бути використанні для оптимізації навчального процесу в системі вітчизняної освіти в туризмі, тобто досягнення максимальної відповідності між процесом підготовки майбутніх фахівців та практичною діяльністю в даній групі.

Література

- 1.Кнодель Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах ВТО : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора педаг. наук : спец. 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти” / Л. В. Кнодель. – Тернопіль, 2007. – 40 с.
- 2.Лозовецька В.Т. Теорія і практика професійного навчання молодшого спеціаліста / В. Т. Лозовецька // Монографія. – Вінниця: Логос, 2001. – 447 с.
- 3.Сисоєва С. О. Особистісно орієнтовані педагогічні технології: метод проектів. Неперервна професійна освіта: теорія і практика / С.О.Сисоєва // Науково-методичний журнал. – 2002. – Випуск 1(5). – С.73–80.
4. Edukacja zawodowa wobec rynku pracy i integracji europejskiej, pod red. S.M. Kwiatkowskiego, Opracowania PCZ, zeszyt nr 6, Wydawnictwo i Zakład Poligrafii Instytutu Technologii Eksploatacji, Warszawa 2001. – 198 s.
5. Szlosek F. Reforma systemu oświaty zawodowej w Polsce w kontekście zmian w oświacie, [w:] Kształcenie zawodowe : pedagogika i psychologia, Rocznik polsko–

ukraiński nr II, red. T. Lewowicki, J. Wilsz, I. Ziaziun, N. Nyczkało, Wydawnictwo ZAT „Wipol” DK N 15, Kijów –Częstochowa 2000. – S. 77-92.

Summary

Polyova L.V. Teaching methods of future tourism professionals working competency development. The active teaching methods role in future tourism professionals working competency development is considered in this article, the ways of their usage in the Polish universities are analysed and the possibilities of their implementation in Ukraine are indicated.