

УДК 378.04:338.48

**Дишко Олеся Леонідівна**

викладач кафедри туризму та соціальних комунікацій

Академія рекреаційних технологій і права, м. Луцьк

*OlesyaDyshko@ukr.net*

## **ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ БАКАЛАВРІВ З ТУРИЗМУ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

**Анотація.** У статті проаналізовано та розкрито методологічну сутність поняття «педагогічні умови». Визначено та схарактеризовано комплекс педагогічних умов, які сприяють ефективності процесу формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Ключові слова:** педагогічні умови; професійна взаємодія; споживачі туристичних послуг; бакалавр з туризму.

**Актуальність дослідження.** Сучасний освітній процес в Україні, зумовлений процесами глобалізації, інтеграції, інформатизації суспільства, визначає нові вимоги до професійної підготовки фахівців з туризму. Формування готовності до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг є невід'ємною складовою підготовки бакалаврів з туризму, адже сприяє формуванню кваліфікованого, конкурентоспроможного фахівця, здатного до ефективного вирішення професійних завдань. У зв'язку з цим, суспільству потрібні фахівці з високим рівнем розвитку інтелектуального і творчого потенціалу, культури спілкування та особистісних якостей.

Аналіз наукових джерел дозволяє стверджувати, що дослідженню педагогічних технологій професійної підготовки майбутніх фахівців туризму приділяється увага у працях С. Батищева, І. Зязюна, Н. Ничкало, Л. Романишиної, В. Сластьоніна, Б. Шияна та ін. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму розглядають Т. Власова, І. Зорін, В. Квартальний, Л. Кнодель, А. Конох, В. Федорченко, Н. Фоменко та ін. Однак, недостатньо дослідженим є питання виокремлення педагогічних умов формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Мета статті** – проаналізувати методологічну сутність поняття «педагогічні умови» в контексті підготовки фахівців з туризму; визначити педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** У процесі дослідження сутності, структури та моделі формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг виникла необхідність визначення педагогічних умов, які забезпечили б успішну професійну діяльність майбутніх фахівців з туризму.

Нині поняття «педагогічні умови» використовується у науковій літературі, присвяченій проблемам професійної підготовки майбутніх фахівців, у різних аспектах. В.М. Манько поняття «педагогічні умови» визначає як «взаємопов'язану сукупність внутрішніх параметрів та зовнішніх характеристик функціонування, яка забезпечує високу результативність навчального процесу і відповідає психолого-педагогічним критеріям оптимальності» [3, 153–161].

С.У. Гончаренко визначає педагогічні умови як демонстрацію сукупності процесів відношень, що необхідні для виникнення та існування певного об'єкта або обставин процесу навчання, які є результатом відбору, конструювання і пристосування елементів, змісту, методів, засобів навчання для досягнення поставлених завдань [2, 255].

Виокремлення педагогічних умов формування готовності фахівців з туризму привертає сьогодні увагу багатьох дослідників. Так, О.І. Баглай у дослідженні формування готовності майбутніх фахівців міжнародного туризму до міжкультурного спілкування у професійній підготовці виділила такі педагогічні умови: розвиток мотивації та пізнавального інтересу до міжкультурного спілкування майбутніх фахівців міжнародного туризму у професійній підготовці; забезпечення контекстного характеру викладання професійно-орієнтованих навчальних дисциплін; використання інтерактивних форм та методів навчання для моделювання ситуацій професійної взаємодії й забезпечення рефлексивного аналізу комунікативних можливостей майбутніх фахівців міжнародного туризму [1, 11].

Досліджуючи формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму в навчально-виховному процесі вищого навчального закладу, М.В. Черезова визначила такі педагогічні умови: розробка та цілеспрямоване включення в зміст навчальних дисциплін квазіпрофесійних комунікативно-діяльнісних ситуацій; застосування в навчально-виховному процесі комунікативно-тренінгових занять, ділових ігор, імітаційно-рольового моделювання, розв'язання студентами творчих професійно спрямованих завдань у навчальній та позааудиторній роботі; організація проектної діяльності студентів у формі розробки індивідуальних, групових та колективних завдань; включення до плану виховної роботи ВНЗ заходів, спрямованих на створення освітньо-виховного простору з метою формування суб'єкт-суб'єктних відносин у студентській групі та оволодіння студентами культурою поведінки в міжособистісному й професійному спілкуванні [4, 66].

В.В. Шафранський виділив такі педагогічні умови формування готовності до професійної діяльності майбутніх фахівців зі спортивно-оздоровчого туризму у вищих навчальних закладах: організація навчально-пізнавальної діяльності студентів на засадах особистісно-орієнтованого підходу; професійна спрямованість змісту загальної та спеціальної підготовки фахівців; суб'єкт-суб'єктна взаємодія у навчально-пізнавальній діяльності; формування професійної компетентності з використанням комплексу ситуаційних завдань; впровадження інтегрованої туристської практики [5, 11].

Серед *педагогічних умов*, які сприяють досягненню формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, ми виокремили наступні:

- ✓ формування у студентів особистісного сенсу щодо професійної діяльності та позитивної мотивації до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг;
- ✓ трансформація змісту навчальної діяльності студентів у напрямку формування їх готовності до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг;

- ✓ реалізація науково-методичного забезпечення навчально-виховного процесу з використанням новітніх інформаційних технологій формування готовності студентів до професійної взаємодії зі споживачами туристичну послуг;
- ✓ оволодіння студентами комунікативними стратегіями для успішної професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (рис. 1).



Рис. 1. Педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг

Розкриємо зміст цих педагогічних умов.

*Перша педагогічна умова* – формування у студентів особистісного сенсу щодо професійної діяльності та позитивної мотивації до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг – здійснювалася за рахунок виховання у студентів

позитивних мотивацій та ціннісних орієнтацій на оволодіння професійною діяльністю, спрямованою на професійну взаємодію зі споживачами туристичних послуг. Показниками становлення особистості бакалавра з туризму є сформованість та інтегрованість особистісних якостей, а також здатність студента вирішувати актуальні для нього завдання майбутньої професійної діяльності, вміння здобувати досвід професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Позитивна мотивація розглядається нами як сформованість мотивів, які спонукають студента до вивчення та ефективного реалізації професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

На підвищення мотивації бакалаврів з туризму до здійснення професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг була спрямована організація виховної роботи зі студентами. Викладачі кафедри туризму щомісячно проводили організаційно-виховні заходи, які популяризують туристичну діяльність у студентській молоді, зокрема, через залучення фахівців Волинського обласного Центру туризму, спорту та екскурсій, Управління туризму та промоції міста Луцької міської ради, випускників, які працюють за фахом на туристичних підприємствах міста і області тощо. Студенти брали активну участь у тренінгах, які були спрямовані на підготовку фахівців з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Професійна мотивація формувалася у навчальному процесі завдяки використанню форм і методів проведення занять, що імітують особливості майбутньої туристської діяльності.

*Друга педагогічна умова* – трансформація змісту навчальної діяльності студентів у напрямку формування їх готовності до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг – здійснювалася на основі створення єдиного освітнього простору навчальної та науково-практичної діяльності студентів, спрямованої на органічне поєднання різних форм організації професійної підготовки з метою забезпечення належних умов для пошукової, дослідницької, пізнавальної та практичної діяльності студентів, спрямованої на розвиток проєктувальних, організаційних та управлінських навичок професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Використання набутих знань під час проходження практики на

туристичних підприємствах в умовах, наближених до майбутньої професійної діяльності, дозволила студентам удосконалити практичні уміння в процесі вирішення професійних ситуацій щодо професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг задля забезпечення конкурентоздатності фахівців з туризму.

Серед дисциплін, які забезпечують теоретичну та методологічну підготовку бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, нами виокремлено такі: «Основи туризмознавства», «Менеджмент туризму», «Основи професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг». Вони сприяли ознайомленню студентів з основами професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг з наступною апробацією отриманих знань і сформованих вмінь під час проходження виробничої практики.

*Третя педагогічна умова* – реалізація науково-методичного забезпечення навчально-виховного процесу з використанням новітніх інформаційних технологій формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг – дозволила включити у зміст підготовки бакалаврів з туризму окремі навчальні дисципліни, орієнтовані на формування теоретичної і практичної готовності студентів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Використання електронних навчально-методичних комплексів (ЕНМК) у навчальному процесі формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг веде до підвищення інформаційної і професійної компетентності студентів. Інформаційно-комунікаційні технології сприяють проведенню інтерактивних занять, використанню різноманітних комп'ютерних вправ, мультимедійних програм, тестових програм. Використання новітніх інформаційних технологій у навчально-виховному процесі підготовки фахівців з туризму сприяє підвищенню мотивації вивчення професійно орієнтованих дисциплін, покращенню знань і вмінь, а також якості професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

*Четверта педагогічна умова* – оволодіння бакалаврами з туризму комунікативними стратегіями для успішної професійної взаємодії зі споживачами

туристичних послуг – дозволила спрямувати бакалаврів з туризму на цілеспрямовані та керовані лінії поведінки, тобто послідовність комунікативних дій, яких дотримуються студенти для досягнення мети спілкування зі споживачами туристичних послуг. Використання професійних ситуацій у процесі теоретичної підготовки дозволило студентам удосконалити практичні уміння посередництвом вирішення професійних завдань, які переносили студентів у реальні умови туристської діяльності. Прикладами таких умов є наступні ситуації: «Продаж туристських послуг», «Ведення ділових переговорів», «Виробнича ситуація», «Вирішення конфліктної ситуації», «Диференційоване обслуговування» та ін. Практичне значення має проведення позааудиторних заходів за участю представників туристичного бізнесу для виявлення творчого потенціалу та самовдосконалення студентів. Робота з комунікативними ситуаціями дозволила організувати навчально-виховну діяльність студентів з активним залученням до професійної взаємодії у формі спільного обговорення проблем у сфері туризму, різноманітних презентацій туристичних послуг, дискусій, тренінгів, переговорів, зустрічей із фахівцями з туризму. Основною метою цієї умови є формування позитивного ставлення до процесу професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, комунікативного самовдосконалення, вибудовування перебігу професійної комунікації, оцінювання здобутих професійних результатів. Оволодіння комунікативними стратегіями спрямоване на усвідомлення бакалаврами з туризму ролі професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, сприяє професійному становленню їх особистості та здійсненню ефективної туристської діяльності.

**Висновки.** Таким чином, ми вважаємо за доцільне впровадження запропонованих педагогічних умов для формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

У перспективі планується експериментальна перевірка моделі формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

## СПИСОК ВИКОРИСАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баглай О.І. Формування готовності майбутніх фахівців міжнародного туризму до міжкультурного спілкування у професійній підготовці : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О.І. Баглай. – Київ, 2013. – 22 с.
2. Гончаренко С.У. Український педагогічний словник / С.У. Гончаренко. – К: Либідь, 1997. – 376 с.
3. Манько В.М. Дидактичні умови формування у студентів професійно-пізнавального інтересу до спеціальних дисциплін / В.М. Манько // Соціалізація особистості : зб. наук. пр. Національного педагогічного університету ім. М. Драгоманова. – К. : Логос, 2000. – Вип. 2. – С. 153 – 161.
4. Черезова М.В. Реалізація педагогічних умов комунікативно-професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу / М.В. Черезова // Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. – 2012. – № 4(239). – Ч.ІІ. – С.64 – 74.
5. Шафранський В.В. Формування готовності до професійної діяльності майбутніх фахівців зі спортивно-оздоровчого туризму у вищих навчальних закладах : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В.В. Шафранський. – Тернопіль, 2011. – 21 с.

*Рецензент*

*Белікова Н.О. – д. пед. н., доц.*

*Стаття надійшла до редакції 02.02.2015*

## ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ БАКАЛАВРОВ ПО ТУРИЗМУ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

**Дышко Олеся Леонидовна**

преподаватель кафедры туризма и социальных коммуникаций

Академия рекреационных технологий и права, г. Луцк

*OlesyaDyshko@ukr.net*

**Аннотация.** В статье проанализирована и раскрыта методологическая сущность понятия «педагогические условия». Определен и охарактеризован комплекс педагогических условий, способствующих эффективности процесса формирования готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.

**Ключевые слова:** педагогические условия; профессиональное взаимодействие; потребители туристических услуг; бакалавр туризма.



# PEDAGOGICAL CONDITIONS OF FORMATION BACHELORS OF TOURISM TO PROFESSIONAL INTERACTION WITH CONSUMERS OF TOURISM SERVICES

**Olesya L. Dyshko**

teacher of department of tourism and social communication

Academy of recreational technology and law, Lutsk

*OlesyaDyshko@ukr.net*

**Abstract.** Methodological essence of concept “pedagogical conditions” is disclosed and examined in the article. Complex of pedagogical conditions which promote efficiency of the process of forming readiness of Bachelors of Tourism to professional interaction with consumers of tourism services is defined and characterized.

**Keywords:** pedagogical conditions; professional interaction; consumers of tourism services; Bachelors of Tourism.

## REFERENCES (TRANSLATED AND TRANSLITERATED)

1. Baglay O.I. Structure of preparedness of future specialists of international tourism to multicultural communication: avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. ped. nauk: spets. 13.00.04 «Theory and Methods of Professional Education» / O.I. Baglay. – Kyiv, 2013. – 22 p. (in Ukrainian)
2. Goncharenko S. U. Ukrainian Pedagogical Dictionary / S.U. Goncharenko. – K: Lybid', 1997. – 376 p. (in Ukrainian)
3. Manko V. M. Didactic conditions of formation of students' professional and educational interest in special subjects / V.M. Manko // Socialization: Collections of science works of Dragomanov National Pedagogical University. – K.: Logos, 2000. – p. 153-161. (in Ukrainian)
4. Cherezova M. V. Realization of Educational Conditions for Communicative and Professional Training of Future Specialists in the Sphere of Tourism in the Educational Process of Higher Educational Establishment / M.V. Cherezova // Bulletin of Taras Shevchenko Lugansk National University. – 2012. - №4 (239). – Ch. II. – p. 64-74. (in Ukrainian)
5. Shafranskyi V. V. The readiness formation to the future specialists professional activity for sport health tourism in high schools: avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. ped. nauk: spets. 13.00.04 «Theory and Methods of Professional Education» / V.V. Shafranskyi. – Ternopil, 2011. – 21 p. (in Ukrainian)