

УДК 378.147.88

ІНТЕРАКТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Г.В.Черній

Анотація. У статті обґрунтовується потреба та розглядаються можливості застосування інтерактивних технологій у процесі формування комунікативних умінь майбутніх фахівців туристичної сфери.

Ключові слова: туризм, комунікативні вміння, вербальна та невербальна комунікація, інтерактивні технології, ділова гра.

Аннотация. В статье обосновывается необходимость и рассматриваются возможности применения интерактивных технологий в процессе формирования коммуникативных умений будущих специалистов туристической сферы.

Ключевые слова: туризм, коммуникативные умения, вербальная и невербальная коммуникация, интерактивные технологии, деловая игра.

Summary. Application of interactive technologies as the forming means of communication skills of the future professionals of tourism is substantiated in the article.

Key words: tourism, communication skills, verbal and non-verbal communication, interactive technologies, business game.

Постановка проблеми. Туризм став невід'ємною частиною існування суспільства в XXI столітті. Його внесок у економічне, соціальне та культурне життя сучасного суспільства складно переоцінити. Статистичні дані Всесвітньої організації туризму свідчать, що з 1995 по 2005 рік потік туристів збільшився на 4,5%, тобто більше ніж на 36 мільйонів туристів [2, с. 27]. А вже в 2012 році кількість туристів, які подорожували по всьому світу, вперше сягнула 1 мільярда (1,035 мільярди). За прогнозами ВТО, до 2030 року щорічний приріст кількості світових туристів триматиметься в межах 3-4% [1, 10]

При такому стрімкому розвитку туристичної галузі питання підготовки висококваліфікованих кадрів гостро постає не лише в Україні, а й у світі. Збільшення кількості вищих навчальних закладів, що випускають бакалаврів з туризму, на жаль, не гарантує підвищення якості наданої ними освіти.

Професійна діяльність менеджера туризму передбачає постійну участь спеціаліста у міжкультурній взаємодії, що вимагає володіння ним прийомами вербальної й невербальної комунікації, комунікативними стратегіями і комунікативною компетенцією, яка містить у собі здатність використовувати іноземну мову для досягнення професійно значущих цілей. Сфера туризму взагалі є насамперед спілкуванням, що зумовлює значущість психологічної підготовки її працівників, опанування ними комунікативною культурою для налагодження якісного фахового спілкування. Володіння працівниками сфери туризму, крім спеціальних знань, ще й знаннями глибинних закономірностей комунікації, системою комунікативних якостей і умінь, необхідних для гармонійного вступу в контакт, підтримання спілкування і досягнення взаєморозуміння з його учасниками – головна запорука успіху спеціаліста сфери туризму [7, с. 37-38].

Разом з тим, як показує практика, професійно-комунікативна підготовка є одним з найбільш

«вразливих» місць у загальній системі підготовки майбутніх бакалаврів туризму. Через те, що формування комунікативної компетенції відбувається переважно в стінах аудиторій, а на виробничу практику приходять вже майже повністю сформований фахівець, необхідно покращувати якість підготовки студентів даного фаху до міжособистісного та міжкультурного спілкування.

Аналіз останніх досліджень та публікацій з проблеми свідчить, що питаннями підготовки фахівців туристичної сфери займається все більше вітчизняних та закордонних учених, а саме: теоретичними та методичними основами підготовки фахівців сфери туризму (В.К.Федорченко, Г.С.Цехмістрова, Н.А.Фоменко, В.А.Квартальний, В.Т.Лозовецька та ін.). Питаннями визначення, класифікації та застосування інтерактивних технологій у навчальному процесі займаються В.В.Котов, Л.В.Пироженко, О.І.Пометун, О.Я.Савченко, О.Г.Ярошенко.

Метою статті є обґрунтування потреби застосування інтерактивних технологій у процесі формування комунікативних умінь майбутніх бакалаврів сфери туризму.

Виклад основного матеріалу. Комунікативна компетенція є однією з основних професійних компетенцій високоєфективного фахівця сфери туризму, адже діяльність у сфері туризму відбувається, в основному, в системі відносин «людина – людина». За різними даними, 70%-80% робочого часу в туристичному агентстві займає спілкування з клієнтами. Окрім того, комунікація є необхідною складовою виконання й усіх інших виробничих функцій фахівця сфери туризму.

Г.Архипова виділила в структурі комунікативної компетенції фахівця п'ять компонентів:

- лінгвістичну (мовну) компетенцію;
- тематичну компетенцію, що передбачає володіння екстралінгвістичною інформацією (це система знань професійних особливостей і реалій, етикетних форм мови і вміння користуватися ними в різних сферах ділового спілкування);
- соціокультурну компетенцію (поведінкову, етикетну);
- компенсаторну компетенцію (уміння добиватися взаєморозуміння; комплекс спеціальних мовленнєвих умінь, що характеризують рівень володіння іноземною мовою як засобом спілкування);
- навчальну компетенцію (уміння вчитися, вміння користуватися довідковою літературою тощо) [3, с. 12-13]

У процесі професійної підготовки в умовах вищого навчального закладу формування комунікативної компетенції, включаючи всі необхідні вміння та навички, відбувається як при вивченні теоретичних основ професійної комунікації, так і при практичній підготовці студентів. «Українська мова професійного спрямування», «Психологія», «Етика бізнесу», «Комунікативний менеджмент», «Іноземна мова професійного спрямування», «Ділова іноземна мова» та інші є дисциплінами, передбаченими Державним стандартом підготовки працівників туристичної сфери ОКР «Бакалавр». Для досягнення найкращих результатів, вивчення вище перерахованих дисциплін повинно проводитися згідно з принципами послідовності, системності, а також міждисциплінарності.

Суть інтерактивного навчання полягає в тому, що навчальний процес організований таким чином, що практично всі студенти залучені до пізнання нового, мають можливість дискутувати щодо того, що знають і думають. Спільна діяльність студентів у процесі пізнання, засвоєння навчального матеріалу означає, що кожний майбутній фахівець здійснює свій особистий внесок, відбувається обмін знаннями, ідеями. І все це відбувається в атмосфері взаєморозуміння, взаємопідтримки, що дозволяє не лише одержувати нові знання та розвивати пізнавальну діяльність, а й формувати комунікативні вміння.

Інтерактивна діяльність на заняттях пропонує організацію та розвиток діалогічного спілкування, що веде до взаєморозуміння, взаємодії, спільного розв'язання загальних, але важливих для кожного майбутнього фахівця завдань. У процесі діалогічного навчання студенти навчаються критично мислити, вирішувати складні проблеми на основі аналізу та відповідної інформації, зважувати альтернативні думки, брати участь у дискусіях, спілкуватися з іншими. Для цього на заняттях організовується індивідуальна, парна й групова робота, застосовуються дослідницькі проекти, рольові ігри, використовуються творчі роботи.

Найбільшою перевагою інтерактивного навчання є те, що в ньому студент перестає бути об'єктом, а стає суб'єктом власної освітньої діяльності. Це забезпечує внутрішню мотивацію навчання, що сприяє його ефективності. За такого навчання навіть не зовсім успішні студенти потрапляють у ситуацію успіху, що сприяє не лише кращому засвоєнню знань, умінь і навичок, а й кращому, більш позитивному ставленню до навчання загалом. А загальна атмосфера співпраці та взаємопідтримки, що панує під час занять, впливає не лише на рівень знань, а й на рівень стосунків у колективі, що не може не впливати позитивно на рівень подальшого професійного спілкування фахівця. Роль викладача, який також є суб'єктом інтерактивного навчання, зводиться до вмілої організації та цілеспрямованого керування пізнавально-пошуковою та комунікативною діяльністю студентів.

Інтерактивна діяльність ґрунтується на активній комунікації учасників освітнього процесу. Сутність інтерактивного навчання полягає в тому, що навчальний процес відбувається за умови постійної, активної взаємодії всіх студентів, а викладач і студент є рівноправними суб'єктами навчання. Інтерактивність освіти сприяє як формуванню предметних умінь і навичок, так і виробленню життєвих цінностей, створенню атмосфери співробітництва, взаємодії, розвитку комунікативних якостей особистості. Така технологія, як стверджують дослідники, передбачає моделювання життєвих ситуацій, використання рольових ігор, спільне розв'язання проблем на основі аналізу відповідної навчальної ситуації і виключає домінування одного учасника навчального процесу над іншим, однієї думки над іншою. Тому під час такого навчання майбутні фахівці туристичної галузі вчаться демократично спілкуватися з іншими людьми, критично й творчо мислити, приймати обґрунтовані рішення. При цьому до роботи залучаються всі учасники процесу, які працюють у групах, із дотриманням процедури й регламенту, в атмосфері довіри. Інтерактивне навчання змінює звичні ілюстративні форми на діалогічні, що ґрунтуються на взаємодії та взаєморозумінні.

Враховуючи вищесказане, можна відзначити такі методичні особливості організації інтерактивного навчання: застосування проблемних ситуацій і формувань, відповідна організація навчального простору, що сприяє діалогу, мотиваційне забезпечення спільної діяльності, дотримання правил навчального співробітництва, використання комунікативних методів і прийомів, оптимізація системи оцінювання процесу та результатів спільної діяльності, розвиток навичок самоаналізу та самоконтролю індивідуальної та групової діяльності.

Застосування інтерактивних методів і технологій навчання дозволяють навчити студентів виконувати різні ролі: доповідача, опонента, сприяє формуванню вмінь і навичок створювати й вирішувати проблемні ситуації, доводити свою думку чи спростовувати певне твердження, тобто забезпечує єдність теорії і практики.

До інтерактивних технологій відносять:

- інтерактивні технології кооперативного навчання (робота в парах, ротаційні трійки, два – чотири – усі разом, робота в малих групах);
- інтерактивні технології колективно-групового навчання (мікрофон, мозкова атака, навчаючи – вчусь, розв'язання проблеми, „дерево рішень”);
- інтерактивні технології ситуативного моделювання (симуляція, імітаційні ігри, розігрування ситуацій за ролями);
- технології опрацювання дискусійних питань („ПРЕС”, „займи позицію”, дискусія тощо) [6, с. 136].

Серед інтерактивних технологій навчання найбільшого поширення в професійній освіті набули такі: мозковий штурм, коло ідей, мікрофон (вільне накопичення великої кількості ідей з певної теми, критичне їх осмислення); метод прогнозування або передбачення (за дидактичним матеріалом підтвердити чи заперечити гіпотезу, сформулювати тему заняття); дискусія, ПРЕС-метод (попередньо студенти дають аргументовані відповіді на певне дискусійне питання, доходять спільної думки); бесіда за Сократом (студенти ставлять проблемні запитання і шукають шляхи їх розв'язання); ділові ігри (відтворюється поведінка і робота конкретних працівників за фахом).

Для розвитку комунікативних умінь майбутнього фахівця сфери туризму особливо цінною може стати ділова гра, яка заснована на діалогічних формах взаємодії учасників навчального процесу і призначена для розвитку творчого мислення, оволодіння знаннями, практичними навичками, відпрацювання індивідуального стилю спілкування та поведінки, формування умінь проявляти ініціативу та самостійність у вирішенні нагальної проблеми. Ділову гру можна розглядати як моделювання її учасниками професійної діяльності, імітацію реальних фахових ситуацій. Основною ознакою ділової гри, на думку К.Вишневської, є „моделювання, яке максимально наближене до реальної професійної діяльності” [4, с.214], що забезпечує реалізацію принципу відповідності професійної підготовки вимогам сучасного суспільства. Імітаційно-рольове навчання у вищій школі розкриває можливості для розв'язання навчально-педагогічних проблем, які не мають однозначного розв'язання, що сприяє появі у студентів настанови на пошук оригінальних рішень і способів виходу з різних непередбачуваних ситуацій. При цьому важливо забезпечити студентам свободу вибору завдань і навчальних ролей з урахуванням їхніх можливостей та індивідуальних особливостей, активність і нестандартність дій, ситуацію успіху на кожному етапі роботи.

Інтерактивні методи також дозволяють створити ситуації, включаючись у які, студенти оволодівають навичками швидко та ефективно вирішувати навчально-професійні завдання, удосконалюють комунікативні вміння, розвивають самостійність мислення. Науковець О.Мисечко стверджує, що інтерактивні методи навчання сприяють демократизації навчального процесу,

наголошуючи на тому, що ці методи можуть бути застосовані як на лекційних і семінарських заняттях, так і під час практичної підготовки [5, с.72]. Це є надзвичайно важливим саме для професійної освіти в сфері туризму, адже майбутній фахівець має вміло користуватися та вдало застосовувати й поєднувати як теоретичні знання, так і знання, набуті на практиці.

Висновки. Таким чином, сучасна світова ситуація в галузі туризму вимагає нових технологій підготовки студентів спеціальності «Туризм» до майбутньої професії загалом, і до міжособистісної комунікації зокрема, як однієї з основних складових діяльності висококваліфікованого фахівця. На жаль, традиційна модель освіти не відповідає вимогам сучасності, адже не сприяє формуванню комунікативних вмінь студентів. Найкращим методом досягнення цієї мети, на нашу думку, є застосування інтерактивних технологій, як таких, що шляхом взаємодії студентів через діалог формують необхідні комунікативні вміння. Серед інших переваг інтерактивного навчання можна назвати високу результативність у засвоєнні знань та формуванні умінь, розвиток критичного мислення у студентів; легкість контролю засвоєних знань та умінь, розширення пізнавальних можливостей студентів.

Література

1. UNWTO Annual Report 2012. World Tourism Organization (2013), UNWTO, Madrid.
2. Zivitere Marga. Innovations in tourism education development / Marga Zivitere // Науковий вісник ЧДІЕУ. – 2008. – №.1. – с. 27-37
3. Архипова С. Формирование иноязычной компетентности будущегоспециалиста (медицинского профиля) / С.Архипова / Автореф. дис. ... канд. пед. наук:13.00.08. – Чита, 2006.
4. Вишневська К. Імітаційно-рольове навчання як процес підвищення комунікативної культури студентів економічної вищої школи / К.Вишневська // Педагогіка вищої та середньої школи. Зб. наук. праць. Випуск 11. – Кривий Ріг: КДПУ, 2005. – С. 211-216.
5. Мисечко О.Є. Інтерактивні технології як засіб демократизації навчального процесу у ВНЗ / О.Є. Мисечко // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2003. – № 11. – С. 71–73.
6. Пометун О. Інтерактивні технології навчання: теорія, практика, досвід / Пометун О., Пироженко Л. – К., 2002. – 136 с.
7. Свентицька Н.В. Міжкультурна комунікація як інтегративний компонент туристичної освіти / Н.В. Свентицька // Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. – 2012. – №4(239). – Ч.ІІ. – с.35-40.