

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАТИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВ

Постановка проблеми. Однією з головних ознак нашого часу, як зазначено в Законі України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» вважається «перехід розвинутих країн світу від постіндустріального до інформаційного суспільства, що зумовлює необхідність впровадження ІКТ в усі сфери життєдіяльності» [4]. Таким чином, перед сучасними вищими навчальними закладами стоїть проблема забезпечення навчання, виховання, професійної підготовки майбутніх фахівців для роботи в інформаційному суспільстві, тому виникає попит і на спеціалістів-менеджерів вищої кваліфікації, які здатні забезпечити успіх підприємства в конкурентоспроможній боротьбі та росту доходів за допомогою використання нових інформаційних технологій. Отже, проблема підготовки майбутніх менеджерів організації, зокрема готельних та туристичних підприємств, до використання нових інформаційних технологій (ІІТ) у професійній діяльності нині є досить актуальною.

Аналіз досліджень і публікацій. Для визначення поняття «інформатична компетентність» ми спиралися на фундаментальні поняття «компетенція» (праці науковців – В. Байденко [1], Н. Бібік [2], С. Бондар, І. Галяміна, В. Кальней, Д. Махотін, Ю. Фролов, А. Хуторський, С. Шишов), «компетентність» (Н. Бібік [2], О. Гончаров, М. Жалдак, І. Зимняя, І. Зязюн [5], О. Овчарук [8], О. Пометун [10], Л. Петухова [9], Дж. Равен [11], С. Раков, А. Хуторський та інших), «нові інформаційні технології» (Г. Асонов, В. Василів, І. Гордієнко, В. Грабауров, А. Гринберг, М. Жалдак, Т. Желтан, Ю. Карягін, О. Козирєв, І. Король, Н. Макарова, Г. Мунін, О. Михеева, П. Образцов, Х. Роглев, С. Руденко, Г. Титоренко, В. Трофімов, В. Трайнев, С. Шляпцев, G. Weitz) та «інформатична компетентність» за різними спеціальностями (М. Головань [3], М. Жалдак, Л. Петухова [9] та інші).

Мета. Розкрити сутність поняття «інформатична підготовка» та її значення в професійній підготовці майбутніх менеджерів готельних і туристичних підприємств.

Виклад основного матеріалу. *Інформатизація суспільства*, згідно з Законом України «Про Національну програму інформатизації» – це об'єднані та взаємопов'язані між собою організаційні, правові, політичні, соціально-економічні, науково-технічні, виробничі процеси, що цілеспрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі виготовлення, розвитку й використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та нових інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної техніки [3].

Поява та розвиток ІС спирається на особливу субстанцію, що названа «інформацією», яка підлягає постійним змінам за формою, обсягами подання, обробки і використання. Спрощенню цих процесів сприяла науково-технічна революція завдяки якій якісно змінилися способи та методи знаходження інформації, спростилася система ухвалення рішень, зокрема й управлінських, оскільки практично для всіх верств населення доступними стали альтернативні інформаційні джерела (радіо, телебачення, Інтернет тощо).

Проаналізувавши певну літературу, ми дійшли висновку, що його визначення залежить від галузі науки та сфери людської діяльності. Так, різні автори поняття «інформація» тлумачать як «сукупність відомостей про всілякі об'єкти, явища, процеси»; «сукупність відомостей (даних), які сприймають з навколишнього середовища (вхідна інформація),

видають у навколишнє середовища (вихідна інформація) або зберігають у середині певної системи»; «динамічний акт вираження оцінки стану явищ, процесів, предметів, акт причинної дії на зміну стану системи і її компонентів, це міра організації системи і умови її функціонування... як відтворена різноманітність, як виникнення стану, що змінився, одного об'єкту в іншому об'єкті внаслідок їх взаємодії».

У Законі України «Про інформацію» під дефініцією «інформація» розуміється як певні відомості (документовані або публічно оголошені) стосовно подій чи явищ, що відбуваються в суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі.

У контексті нашого дослідження доцільно розглянути місце, сутність і значення цього терміну стосовно менеджменту готельного та туристичного бізнесу, оскільки саме інформаційна складова є основою в управлінській діяльності.

У галузі менеджменту має використовуватися об'єктивна, своєчасна, достовірна та оперативна інформація, яку збирають, обробляють, зберігають і поширюють за допомогою сучасних методів і технічних засобів. Для сучасного менеджера важливо мати у своєму розпорядженні вчасну і точну інформацію, вміння осмислювати її, робити необхідні висновки та результативно втілювати в управлінське рішення.

Таким чином, менеджер отримує велику кількість різної інформації, яка безперечно впливає на прийняття менеджерського рішення та надходить ззовні та і з середини підприємства, поділяється на основну та допоміжну, регулярну та епізодичну, первинну та вторинну, науково-технічну.

Сучасний фахівець з менеджменту має справу з різною інформацією, яка потребує швидкої і оперативної обробки. Кількість цієї інформації залежить в основному від розміру підприємства – чим більша організація, тим більший обсяг і рівень складності оброблюваної інформації. Величезну допомогу тут надають сучасні інформаційні технології.

Усі види інформації, необхідної менеджменту готелю чи туристичного підприємства, складають інформаційну систему. Під «інформаційною системою» ми розуміємо комплекс взаємопов'язаних компонентів, які збирають, обробляють, зберігають і розподіляють інформацію, необхідну для прийняття рішень і менеджменту готельної та туристичної справи. Окрім цього, інформаційні системи можуть допомагати менеджерам аналізувати проблеми, комплексні об'єкти і створювати нові послуги.

Професійно розроблена інформаційна система істотно полегшує роботу бухгалтерії, керівників та інших працівників, дозволяє вести оперативний облік у готельному та туристичному комплексах швидко і точно, надає широкі можливості для аналізу, автоматизувавши облікові операції, позбавляє від величезної кількості зайвих паперів. Дає право уникнути безліч людських помилок, що приводять до фактичної втрати контролю над фінансовим етапом готельного та туристичного комплексів, не дозволяючи керівникам приймати своєчасні та правильні рішення, а також до порушення термінів здачі бухгалтерської звітності та порушення правил ведення обліку, що в свою чергу приводить до втрат від податкових санкцій.

Таким чином, інформаційні технології мають величезний вплив на управління готельним і туристичним комплексом, через те що прямо пов'язані з підвищенням ефективності роботи як кожного менеджера окремо, так і готельного комплексу в цілому, що безпосередньо впливає на його конкурентоздатність на ринку послуг. Використання комп'ютерних мереж, Інтернету та інтернет-технологій, програмних продуктів, автоматизації всіх бізнес-процесів готельного комплексу не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку в найближчому майбутньому.

Для подальшого дослідження вважаємо необхідним розкрити сутність поняття «нові інформаційні технології», а також надати їх характеристику.

Перш ніж установити значення дефініції «нові інформаційні технології», необхідно зазначити, що даний термін ґрунтується на формулюванні дефініції «інформаційні технології», прикметник «нова» використовується для підкреслення сучасності, постійного

оновлення, удосконалення та модернізації цих технологій. Таким чином, вважаємо необхідним роздивитися поняття «інформаційні технології» за трактуванням різних авторів.

Дефініцію «інформаційні технології» вперше ввів В. Глушков та мав на увазі процеси, пов'язані з переробкою інформації.

Пізніше це означення конкретизувала Н. Апатова та подала таким чином: «Інформаційна технологія – це сукупність засобів і методів, за допомогою яких здійснюється процес переробки інформації».

За І. Робертом під інформаційними технологіями розуміються «програмно-апаратні засоби та пристрої, що функціонують на базі мікропроцесорної техніки, сучасних засобів і систем телекомунікацій інформаційного обміну, аудіо-, відеотехніки і т. п., що забезпечують операції зі збирання, продукування, накопичення, зберігання, обробки, передачі інформації».

Нині ця дефініція охоплює більш широке значення та існує багато варіацій його визначення. На підставі визначень поняття «інформаційні технології», які подані такими науковцями як Г. Асонов, В. Василів, І. Гордієнко, В. Грабауров, А. Гринберг, М. Жалдак, Т. Желтан, Ю. Карягін, О. Козирєв, І. Король, Н. Макарова, Г. Мунін, О. Михеєва, П. Образцов, Х. Роглев, С. Руденко, Г. Титоренко, В. Трофімов, В. Трайнев, С. Шляпцев, G. Weitz та інші під «новими інформаційними технологіями» будемо розуміти системно організовану для вирішення певного кола завдань сукупність сучасних засобів (апаратних і програмних) і методів, за допомогою яких реалізуються операції збирання, реєстрації, передавання, накопичення, пошуку, обробки, збереження, захисту і подання інформації.

Здатність людини орієнтуватися в інформаційному просторі, оперувати інформаційними даними на основі використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій відповідно до потреб ринку праці для ефективного виконання професійних обов'язків, як наголошують Н. Морзе, В. Вембр та О. Кузьминська, у педагогічному обігу має назву інформатичної компетентності (компетентність у галузі інформатики).

Перед сучасними вищими навчальними закладами стоїть проблема професійної підготовки фахівців, що здатні працювати в інформаційному суспільстві, тому виникає попит і на менеджерів організації вищої кваліфікації, які здатні забезпечити успіх підприємства в конкурентоспроможній боротьбі та збільшенню доходів за допомогою використання нових інформаційних технологій. Досягнення такої мети бачиться у застосуванні засобів компетентнісного підходу в навчанні майбутніх фахівців, в межах якого значно підвищується практична спрямованість навчання та з'являється можливість відокремлювати рівень готовності до професійної діяльності. Набуті в наслідок такого навчання знання, що вимагаються від сучасного ефективного працівника галузі менеджменту готельного та туристського бізнесу, приймають практико-орієнтований вигляд.

Дослідженню питань упровадження компетентнісного підходу в систему освіти присвячені праці таких українських науковців, як О. Гончарова, М. Жалдак, Т. Кобильник, Ю. Лебеденко, В. Лозовецька, О. Овчарук [8], О. Пометун [10], Л. Петухова [9], С. Раков, Ю. Рамський, Є. Смирнова-Трибульська, О. Спирін, О. Щолок та ін., а також російських: А. Дахін, І. Зимня, А. Маркова, І. Фрумін, А. Хуторський та ін.

Недоліком професійної освіти наразі, як наголошують науковці, є те, що вона не спрямована на придбання фахівцями необхідних життєвих компетентностей. Таким чином, у межах будь-якої дисципліни суттєвим стає рівень готовності майбутнього фахівця до професійної діяльності, а також його здатності до отримання знання на практиці, тобто рівень його компетентності. Реалізація такої підготовки бачиться у реформуванні системи професійної освіти, яка характеризується впровадженням компетентнісного підходу, під яким розуміється спрямованість навчального процесу на формування, розвиток і оволодіння майбутнім фахівцем набором компетентностей.

Поняття «компетенція» та «компетентність» є визначальними категоріями компетентнісного підходу в освіті. Дані терміни досить плідно розробляються і різнобічно розглядаються в педагогічній науці, проте й досі не мають однозначного змісту і визначення.

Проаналізувавши певну літературу, а також праці таких учених як В. Байденко [1], Н. Бібік [2], С. Бондар, І. Галяміна, В. Кальней, Д. Махотін, Ю. Фролов, А. Хуторський, С. Шишов та інших, ми прийшли до висновку, що у розглянутих означеннях компетенції присутня практична спрямованість діяльності, ціннісна складова, рефлексія, а також загальним є їх змістова основа: *знання*, якими має володіти особа; *коло питань*, у яких особа має бути обізнана; *досвід*, необхідний для успішного виконання роботи відповідно до установлених прав, законів, статутів. Знання, коло питань, досвід подані як узагальнені поняття, що не стосуються конкретної особи, які не є її особистісною характеристикою. У наведених тлумаченнях явно відображено когнітивний (знання) і регулятивний (повноваження, закон, статут) аспекти даного поняття.

Поняття «компетенція» розглядається одночасно в трьох аспектах: 1) як коло питань, в яких особа має бути обізнана; коло повноважень, делегованих суб'єкту (посадовцю, органу управління, групі і т.п.); 2) як досвід, інформаційний ресурс, знання в певній предметній галузі, якими володіє суб'єкт; 3) соціально задана вимога до підготовки особи у певній сфері.

Таким чином, не важко помітити, що в одних означеннях компетенції наголос зроблено на зовнішніх діях, в інших – на внутрішні особливості особи; знання позначені як передумова умінь; деякі означення компетенції включають систему цінностей і ставлень.

Отже, загальним для переважної більшості означень компетенції є розуміння її як властивості або якості особистості, потенційної здатності особи справлятися з різноманітними завданнями, як сукупність знань, умінь, навичок і способів діяльності особи, які взаємозв'язані між собою, необхідних для здійснення якісної продуктивної діяльності і задані по відношенню до певного кола предметів і процесів. При цьому спостерігається взаємодія когнітивних і афективних навичок, наявність мотивації і відповідних ціннісних настанов.

На підставі визначень поняття «компетентність» таких авторів, як Н. Бібік [2], О. Гончаров, М. Жалдак, І. Зимня, І. Зязюн [5], О. Овчарук [8], О. Пометун [10], Л. Петухова [9], Дж. Равен [11]. С. Раков, А. Хуторський та інших, можна зробити висновок, що під час тлумачення даного означення йдеться про людину, яка володіє відповідною компетенцією, або про заклад, орган управління, що має права для вирішення якого-небудь питання. Одним із смислів поняття компетентності є характеристика особистісних якостей людини, володіння компетенцією.

Аналіз поглядів науковців щодо визначення сутності поняття «компетентність» дає підстави констатувати, що незважаючи на певну неузгодженість думок учених стосовно цієї проблеми, динаміка її опрацювання свідчить про високий рівень її актуальності для сучасної освіти.

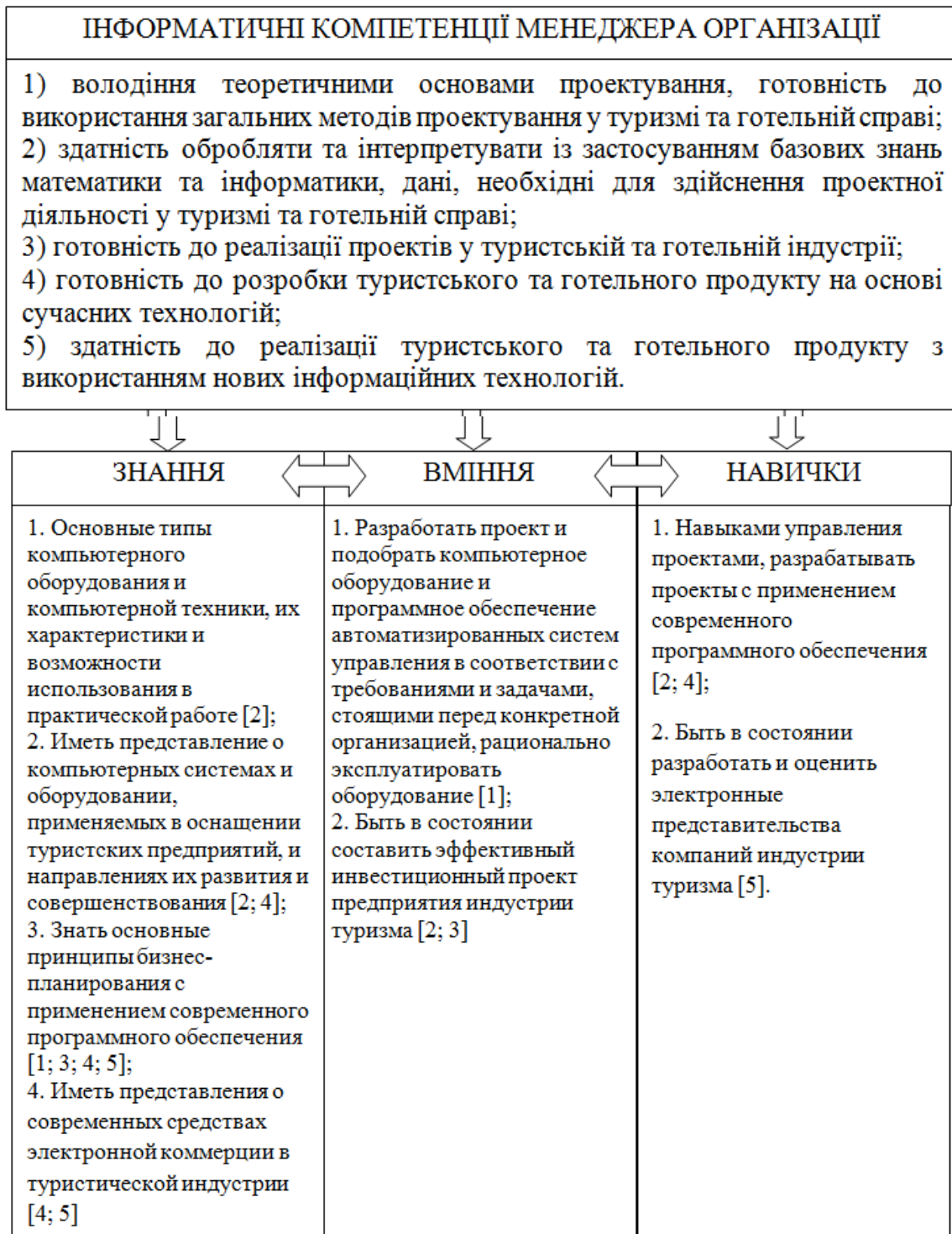


Рис. 1. Інформатичні компетенції менеджера організації

Отже, під компетентністю в межах нашого дослідження будемо розуміти інтегративну характеристику особи, що відображає готовність і здатність людини мобілізувати набуті вміння, знання, досвід і засоби діяльності та поведінки для ефективного розв'язання звань, які виникають перед нею в процесі діяльності.

На підставі аналізу праць М. Головань [3], М. Жалдака, Л. Петухової [9], та інших під «інформативною компетентністю» будемо розуміти підтверджену здатність особистості задовольнити власні індивідуальні потреби і суспільні вимоги щодо формування професійно-спеціалізованих компетентностей людини в галузі інформатики.

При цьому особливого значення набуває використання інформатичних технологій як технологій роботи з абстрактними даними в інформатичних системах. Як варто працювати з даними – це і є знання (смысл) про те, як здійснюється приймання, зберігання, опрацювання, подання та передавання повідомлень та даних, і відчувається цей смысл у вигляді

алгоритмів, що можуть використовуватися для роботи з певними даними в інших предметних галузях.

Інформатична компетентність менеджера організації є складним індивідуально-психологічним утворенням на засадах теоретичних знань, практичних умінь, значущих особистісних якостей та досвіду, що зумовлюють готовність менеджера до використання нових інформаційних технологій у професійній діяльності.

Аналіз літератури засвідчив, що інформатичну компетентність майбутнього менеджера організації можна охарактеризувати як сформовану систему індивідуальних знань, умінь, навичок які набуваються в наслідку набуття інформатичних компетенцій.

З урахуванням використання сучасних НІТ як основного інструменту і середовища формування інформатичних компетентностей пропонуємо наступний компонентний склад вищезазначених компетентностей в умовах інформатизації освіти і в контексті управлінської діяльності, до яких належать: володіння теоретичними основами проектування, готовність до використання загальних методів проектування у туризмі та готельній справі; здатність обробляти та інтерпретувати із застосуванням базових знань математики та інформатики, дані, необхідні для здійснення проектної діяльності у туризмі та готельній справі; готовність до реалізації проектів у туристській та готельній індустрії; готовність до розробки туристського та готельного продукту на основі сучасних технологій; здатність до реалізації туристського та готельного продукту з використанням нових інформаційних технологій. У наслідок оволодіння цими компетенціями майбутній фахівець має оволодіти знаннями, вміннями та навичками, які наведені на рис. 1.

Інформатичні компетенції, що розглянуті у схемі 1, на нашу думку дозволяють сформувати інформатичну компетентність майбутнього менеджера організації.

Висновки. Отже, інформатична компетентність є необхідною складовою професійної компетентності майбутніх менеджерів готельних і туристичних підприємств, що дозволить їм краще та швидше орієнтуватися в умовах інформаційного суспільства та використовувати його на благо своїх фахових знань, умінь і навичок.

Література:

1. Байденко В.И. Концептуальная модель государственных образовательных стандартов в компетентностном формате (дискуссионный вариант) : материалы ко второму заседанию методологического семинара. – М. : Издательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 19с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.rc.edu.ru/rc/bologna/works/baidenko_II_sod.pdf.
2. Бібік Н.М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / під загальною редакцією О.В. Овчарук. – К. : «К.І.С.», 2004. – 112 с. – С. 47–52. – (Бібліотека з освітньої політики).
3. Головань М. Інформатична компетентність: сутність, структура та становлення / М. Головань // Інформатика та інформаційні технології в навчальних закладах. – 2007. – № 4. – С. 62–69.
- Бібік Н.М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Н.М. Бібік // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / під заг. ред. О.В. Овчарук. – К. : «К.І.С.», 2004. – С. 47–52. – (Бібліотека з освітньої політики).
3. Григорьев С. Г. Использование информационных и коммуникационных технологий в общем среднем образовании / С. Г. Григорьев, В. В. Гриншкун // [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ido.rudn.ru/nfpk/ikt/vved.html>. (21.07.09)
4. Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=537-16> (21.08.09).
5. Зязюн І. А. Сучасні дидактичні моделі і логіка учіння // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. : зб.наук.праць / ред.кол. : І. А. Зязюн (голова) та ін. – Київ –Вінниця : ДОВ Вінниця, 2000. – 636 с.
6. Маслов В. И. Принципы менеджменту в установах освіти // В. И. Маслов Освіта і управління, 1997. – 80 с.
7. Носков М. Математическая подготовка как интегрированный компонент компетентности инженера (анализ гос-ных образовательных стандартов) / М.Носков, В.Шершнева // Альма Матер. – 2005. - № 7. – С. 9-13.
8. Овчарук О. Компетентності як ключ до оновлення змісту освіти // Стратегія реформування освіти в Україні : Рекомендації з освітньої політики. – К. : «К.І.С.», 2003. – С. 13 – 41.
9. Петухова Л. С. Теоретико-методичні засади формування інформатичних компетентностей майбутніх учителів початкових класів : дис. ... доктора пед. наук / Петухова Л. С. – Херсон, 2009. – 564 с.

10 Пометун О.І. Теорія та практика послідовної реалізації компетентнісного підходу в досвіді зарубіжних країн // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / під заг.ред. О. В. Овчарук. – К. : «К.І.С.», 2004 – 112с. – С. 17-25. – (Бібліотека з освітньої політики).

11. Равен Дж. Педагогическое тестирование: Проблемы, заблуждения, перспективы ; пер. с англ. – [изд. 2-е, испр.]. – М. : «Когито-Центр», 2001. – 142 с.

У даному дослідженні розкрито теоретичний аспект значення інформатичної компетентності в контексті сучасного інформаційного суспільства, охарактеризовано основні поняття й обґрунтовано необхідність формування та розвитку інформатичної компетентності для майбутніх менеджерів готельних і туристичних підприємств.

В данном исследовании раскрыт теоретический аспект значения информатической компетентности в контексте современного информационного общества, охарактеризованы основные понятия и обоснована необходимость формирования и развития информатической компетенции для будущих менеджеров гостиничного и туристического предприятий.

In the present study revealed the theoretical aspects of the meaning of IT competence in the context of modern information society, characterized by the basic concepts and the necessity of the formation and development of IT competencies for future managers of hotel and tourism enterprises.