

## ПІДГОТОВКА АГЕНТА З ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ У ВИМІРАХ КОМПЕТЕНТНІСНОГО ПІДХІДУ

*У статті систематизується теорія компетентнісного підходу до підготовки агента з організації туризму. Рецепцію проблеми здійснено на таких рівнях теоретичного аналізу: філософському, загальнонауковому, конкретно-науковому; методично-процедурному. Деталізовано методично-процедурний рівень теорії компетентнісного підходу через спеціально-фахові компетентності агента з організації туризму. Доведено, що окреслені рівні аналізу компетентнісного підходу як здобутки сучасної теорії професійної підготовки мають впроваджуватися в змісті навчання для цих кваліфікованих робітників і системно взаємодіяти із вимогами ринку праці в туризмі.*

*Ключові слова: компетентнісний підхід; компетентність; компетенції; рівні компетентності, агент з організації туризму.*

*В статтє систематизується теория компетентностного подхода к подготовке агента по организации туризма. Рецепцию проблемы осуществлено на таких уровнях теоретического анализа: философском, общенаучном, конкретно - научном; методически процедурном. Детализировано методически процедурный уровень теории компетентностного подхода через специально - профессиональные компетентности агента по организации туризма. Доказано, что указанные уровни анализа компетентностного подхода как достижения современной теории профессиональной подготовки должны внедряться в содержание обучения для этих квалифицированных рабочих и системно взаимодействовать с требованиями рынка труда в туризме .*

*Ключевые слова: компетентностный подход; компетентность; компетенции; уровни компетентности, агент по организации туризма.*

**Постановка проблеми та її актуальність.** Динамічний розвиток туризму в Україні як результат соціокультурних трансформацій у державі ставить високі вимоги до рівня підготовки кадрів для сфери туризму і готельних послуг. Одним із оптимальних шляхів задоволення потреб щодо формування професіоналізму робітничого персоналу для цієї сфери є застосування компетентнісного підходу до їх професійної підготовки. Зміна акцентів на отримання нових результатів професійної освіти і навчання – перехід від кваліфікаційної моделі випускника до компетентнісної – актуалізує значущість компетентнісного підходу до підготовки кваліфікованих робітників та потребує осмислення теоретичних засад професійної підготовки в умовах нової освітньої парадигми.

**Аналіз основних досліджень і публікацій.** Як багатомірний феномен, компетентнісний підхід ґрунтовно досліджено в роботах С. Гончаренка, В. Бездухової, А. Маркової, В. Петрук та ін. Філософські аспекти освіти і формування освітньої політики висвітлені в роботах В. Андрущенка, Б. Гершунського, В. Кременя, В. Лутая, В. Пазенка. В працях І. Зимньої, О. Субетто окреслені загальнометодологічні підходи до компетентнісного підходу. Сучасний понятійно-термінологічний апарат професійної освіти розкрито в роботах К. Єсеніної, В. Лугового, Н. Ничкало. У дослідженнях І. Бех, Н. Бібік, В. Болотова, М. Волошиної, Б. Ельконіна, І. Зимньої, З. Курлянд, А. Михайличенко, О. Овчарук, В. Ягупова переставлена

проблематика компетентнісного підходу у професійній педагогіці. Визначення ключових компетентностей подано в роботах І. Зимньої, В. Петрук, Г. Селевко, О. Хуторського, Т. Шамова та ін.

Проблеми формування професійної компетентності майбутніх фахівців для туризму вивчають А. Волкова, В. Лозовецька, В. Обозний, М. Пальчук, М. Скрипник, Т. Сущенко, Т. Ткаченко, Г. Цехмістрова, В. Федорченко, Н. Фоменко та ін.

Попри зацікавленість науковців та практиків професійної педагогіки проблемою створення нового покоління стандартів відповідно до вимог ринку праці, дотепер залишається потреба системної теоретичної рецепції компетентнісного підходу у професійній підготовці робітничих кадрів для сфери туризму.

**Мета статті:** здійснити наукову рецепцію теорії компетентнісного підходу на філософському, загальнонауковому, конкретно-науковому рівнях та на прикладі підготовки агента з організації туризму студіювати основні ідеї компетентнісного підходу на методично-процедурному рівні.

**Виклад основного матеріалу.** Компетентнісний підхід зорієнтований на досягнення такого результату навчання, який забезпечить майбутньому фахівцю можливість адаптуватись до вимог сучасного ринку праці, до нових соціальних реалій, обумовлених процесами глобалізації, інформатизації, модернізації економіки, виробничої та інших сфер життєдіяльності соціуму.

О. Субетто наголошує, що компетентнісний підхід, як нова освітня парадигма, потребує методологічного обґрунтування основних закономірностей та принципів професійної підготовки фахівця на різних рівнях методології пізнання, яка відображає рух: від абстрактного до конкретного (й відповідну діалектику «всезагального – загального – особливого – одиничного»); від конкретного – до абстрактного й від одиничного – до всезагального [10]. Системне дослідження компетентнісного підходу, його методологічне обґрунтування потребує уточнення рівнів аналізу. Ґрунтуючись на запропонованій дослідницею І. Зимньою [5] рівнях методологічного аналізу, концептуалізуємо кожен:

- рівень філософської методології (визначення загальних принципів пізнання і категорійного апарату);
- рівень загальнонаукової методології (визначає загальнонаукові принципи і норми дослідження);
- рівень конкретно-наукової методології (визначає сукупність методів, принципів дослідження і процедур, що застосовуються в певній науковій дисципліні);
- методично-процедурний рівень (співвідноситься з методикою і технікою дослідження).

На першому – філософському рівні – здійснюється синтез онтологічних, аксіологічних, праксеологічних знань щодо компетентнісного підходу в системі освітньої системології. Комплексне дослідження цього рівня представлено у праці О. Субетто [10]. Онтологія компетентнісного підходу – це розкриття сутності категорій «компетенція», «компетентність», «компетентнісний підхід» у взаємозв'язку з категоріальним апаратом освітознавства. Вчений вважає, що категорії «компетенція» та «компетентність» тісно взаємопов'язані з такими категоріями як: якість; властивості; майстерність; людина. Компетенції і компетентність визначаються через систему складних властивостей у структурі якості людини.

Таким чином, філософський аспект дослідження компетентнісного підходу зорієнтовує наукові пошуки на визначення якісних характеристик людини, певних властивостей, що визначають її здатність (можливість, спроможність, прилаштованість) виконувати певну групу дій чи визначений комплекс задач того чи іншого виду (роду) діяльності [10].

Аналіз визначення TUNING дозволяє констатувати, що поняття «компетенція» розуміється в контексті філософського виміру

як властивість, тобто це компонент якості людини (особистості), поєднання характеристик, які наповнені змістом та якісно відображають рівень чи міру, з яким людина здатна реалізувати свої знання та вміння.

Третьою категорією, яка розкриває онтологічний аспект компетенції і компетентності є майстерність. О. Субетто [10] трактує майстерність як, з одного боку, форму прояву компетенції, а з іншого – процес формування компетентності. Майстерність – вища форма вияву компетентності особистості, тобто її «акме» (вершина), компетентність забезпечує рух до майстерності.

Четвертою категорією, з якою пов'язана онтологія компетенції і компетентності, – є «якість людини». Інтеграція дослідження компетенції як якості, властивості, майстерності в поєднанні з суб'єктом – людиною, визначає державну стратегію розвитку освітньої системи. Завдяки компетентнісному підходу формується компетентнісний формат опису якостей людини. Останнє – одна з найважливіших задач стратегії розвитку національної системи освіти в ХХІ ст., від рівня вирішення якої залежить і якість актуалізації компетентнісного підходу.

Другий рівень теоретичного аналізу компетентнісного підходу – загальнонауковий – передбачає формування загальнопедагогічних поглядів щодо компетентнісного підходу, тобто має бути визначений результат навчання – система компетентностей, якими має оволодіти суб'єкт навчання.

Дослідниця К. Єсеніна [6] на основі аналізу міжнародних процесів у сфері освіти робить висновок, що нове змістовне наповнення терміну «кваліфікація», переосмислення інших пов'язаних з ним понять, суттєво міняють традиційні представлення про форми, методи та засоби в системі професійної освіти та освіти в цілому. Порівняльне дослідження ЮНЕСКО «Гнучкість ринку праці та індивідуальні кар'єри» називає це «новою культурою навчання» (new learning culture). Умовно вона позначається як перехід від умінь до компетенції. Компетентнісно-орієнтований процес навчання базується на принципах міждисциплінарності, інтегративності, характеризується самоуправлінням зі сторони особи, що навчається, орієнтацією на формування способів діяльності. Цей процес опирається на принцип «навчання упродовж життя» з врахуванням потреб особистості, що навчається; сутнісно цей принцип зорієнтовано на мотивацію особистості до розвитку [6].

Нова парадигма освіти потребує нового теоретичного базису, ідентифікації понятійного фонду європейської педагогічної термінології, узгодження з вітчизняною наукою, врахування необхідності запропонувати практиці ієрархію вимог до освітніх результатів, які б слугували їх об'єктивною оцінкою та бути зрозумілими всім учасникам навчального процесу.

Загальнопедагогічні дискусії щодо реалізації компетентнісного підходу ведуться навколо тлумачення понять «компетенції», «компетентність» та їх структури [1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 11; 12]. Підсумовуючи тлумачення компетенції у чисельних наукових розвідках, можемо виділити загальні ознаки цього поняття:

- змістова основа – знання, які повинна мати особа; коло питань, в яких особа повинна бути обізнана;

- досвід, необхідний для успішного виконання роботи відповідно до визначених правил, законів, визначеного статуту.

Таким чином, загальнонаукове визначення поняття «компетенція» розуміється як система, що ґрунтується на знаннях, досвіді та подається як узагальнене поняття, що не стосується конкретної особи, не є її особистісною характеристикою. У таких тлумаченнях домінує когнітивний (знання) і регулятивний (повноваження, закон, статут) аспекти дослідження даного поняття. Що ж стосується тлумачення «компетентності», то вчені зорієнтовують на особистісну складову, тобто йдеться про людину, яка володіє відповідною компетенцією. Одним із смислів поняття компетентності є характеристика особистісних якостей людини, володіння компетенцією.

Отже, компетенція – це певна норма, досягнення якої може свідчити про можливість правильного вирішення якого-небудь завдання, а компетентність – це оцінка досягнення (або недосягнення) цієї норми. Компетентність виступає в українській і російській мовах як якість, характеристика особи, яка дозволяє їй (або навіть дає право) вирішувати певні завдання, виносити рішення, судження у певній галузі. Основою цієї якості є знання, обізнаність, досвід соціально-професійної діяльності людини. Цим самим підкреслюється інтегративний характер поняття «компетентність» [1; 2; 4].

Означення компетенції та компетентності на загальнонаукових рівнях відбивають сутнісні характеристики цих понять. Коли мова йде про компетентність як результат опанування знаннями, вміннями, досвідом, акцент робиться на тому, якими повинні бути ці знання, вміння, досвід. Коли розглядаються

компетенції як особистісні новоутворення, на передній план постають питання їх структури, складових компонентів і зв'язку між ними. Коли ж йдеться про компетенції, які повинні бути сформовані в освіті, тоді виділяється їх певна кількість. Зокрема, І.Зимня [5], ґрунтуючись на працях вітчизняних психологів виділяє три групи компетентностей: особистісні – компетентності, що стосуються самого себе як особистості, як суб'єкта життєдіяльності; комунікативні – компетентності, що стосуються взаємодії людини з іншими людьми; діяльнісні – компетентності, що стосуються діяльності людини, яка проявляється у всіх її типах і формах. Дослідник А. Хуторський окреслює загальнонаукові рівні ієрархії компетентностей: ключові; загальнопредметні; предметні [11]. Набір ключових компетентностей визначається соціумом, для різних країн є різним і залежить від ціннісних орієнтацій, світогляду окремого співтовариства.

Напрацювання вчених на загальнонауковому рівні втілилися в прийнятій Національної рамки кваліфікацій України, що окреслила результат навчання як набір компетентностей, яких набуває і здатна продемонструвати особа після завершення навчання.

Третій рівень теоретичного аналізу – конкретно-науковий тобто професійна педагогіка. Професійна підготовка – специфічний різновид освіти, який, спираючись на загально-фундаментальні засади освітнього процесу, водночас істотно доповнює їх конкретними знаннями, які відбивають особливості конкретної професії.

Все більшого значення у професійній освіті набуває саме компетентнісний підхід, що зорієнтовано на кінцевий результат освітнього процесу. Він спрямовується на формування готовності ефективно використовувати потенційні можливості (знання, вміння, навички, цінності, психологічні особливості) та зовнішні ресурси (інформаційні, людські, матеріальні) для досягнення поставленої мети. Отже, на думку багатьох вчених [1; 2; 4; 5; 8], компетентності виступають індикаторами, які дають змогу визначити готовність майбутнього фахівця до виконання професійних обов'язків, подальший професійний розвиток і рівень затребуваності на ринку освітніх послуг [9].

Наукові здобутки дослідників на конкретно-науковому рівні направлені на: розкриття змісту та структури компетентнісної моделі фахівця у відповідній професійній сфері; визначення послідовності педагогічних дій щодо впровадження компетентнісного підходу у навчальний процес; відборі змісту

## Питання педагогіки

професійної підготовки відповідно до вимог ринку праці.

Компетентність фахівця має певну ієрархію [5]:

*ключові (надфахові, або базові)* – базуються на діяльнісних процесах і виявляються в контексті структури діяльності людини;

*загально-фахові* – належать до певної категорії сукупності фахівців, професійна діяльність яких здійснюється на основі певного напрямку, а саме сфери туризму;

*спеціально-фахові* – це часткові компетентності, яких фахівець набуває у процесі підготовки за певною професією.

Разом з тим варто відзначити, що в професійній педагогіці до тепер немає єдиної

структури стандартів професійної компетенції, однак виокремлюють такі важливі складові: інформація щодо того, що особа повинна знати або вміти робити; критерії ефективності виконаної роботи та ситуації, в яких повинна бути продемонстрована ефективність роботи. Компетенції проявляються тільки тоді, коли особа виконує діяльність відповідно до ситуації, що змінюється. Важливо, що набуття та розвиток компетентностей відбувається шляхом включення людини в діяльність у формальному або неформальному середовищі та може тривати протягом усього життя.

Вагомим здобутком дослідження проблеми на конкретно-науковому рівні є окреслені Т. Дюраном рівні компетентності (таб. 1).

Таблиця 1

Рівні компетентності за Т. Дюраном

Рівень	Інтерпретація
Дані	Я маю доступ до зовнішньої інформації
Інформація	Я знаю, я вивчив, я з'ясував
Знання	Я структурував інформацію та інтегрував її з базою даних Я можу пояснити комусь іншому
Навик	Я можу це зробити
Ноу-хау	Я знаю, як це робити, я можу це робити і я можу показати комусь іншому, як це робити
Компетенція	Я краще за інших здатний пояснити, що робити і як це робити (знання), а також здатний краще за інших робити це (ноу-хау)
Досвід	Я експерт у тому, як це робити, а також у розумінні того, що робити і чому це потрібно робити, а також у поясненні того, як це робити

Т. Дюран акцентує увагу на тому, що знання створюється по мірі того як інформація акумулюється і перетворюється в системи поглядів, які забезпечують послідовність і структуру зібраної бази даних. Інформація – це дані, які були розпізнанні, відібрані, перетворені і застосовані з метою відповідності уже дійсній структурі знання. Психологічна література стверджує, що люди мають тенденцію відкидати дані, які не відповідають їхнім попереднім знанням, і в той же час, надавати надмірно велике значення даним, що підкріплюють їх розуміння і переконання. Досвід Т. Дюран розглядає як більш високу ступінь, ніж знання. Досвід відноситься не тільки до суттєво більш просунутого рівня компетентності, а й потребує поєднання знання і ноу-хау, таким чином, припускаючи наявність здатності розуміти, пояснювати і діяти в сфері компетентності. Досвід виступає як інтеграційна складова компетентності [3].

Визначення рівня професійної компетентності сприятиме відходу від формального використання компетентнісного підходу та розкриттю

індивідуального потенціалу особистості, її творчих здібностей в процесі професійної підготовки.

Четвертий рівень теоретичного аналізу – методично-процедурний. Цей рівень передбачає створення засобів навчально-методичного забезпечення професійної підготовки, добір оптимальних педагогічних технологій, розроблення критеріїв та оцінку рівня професійної підготовки випускника навчального закладу.

На цьому рівні формуються спеціально-фахові компетентності майбутніх фахівців сфери туризму – агентів з організації туризму, пов'язані саме зі специфікою їх професійної діяльності. Агент з організації туризму повинен:

- виконувати роботи пов'язані з реалізацією комплексу туристичних послуг;
- виконувати прийоми технологічного процесу: робити аналіз змісту, вартості, особливостей послуг готелів, музеїв, транспортних підприємств, здійснювати підготовку даних для складання кошторисів турів або екскурсій;
- виконувати рекламну діяльність з метою залучення громадян до оздоровлення,

## Питання педагогіки

раціонального використання вільного часу, проведення змістовного дозвілля, ознайомлення з історико-культурною спадщиною, природним середовищем;

- надавати повну інформацію про обсяг, умови та якість туристичних послуг, що пропонуються суб'єктом туристичної діяльності;

- забезпечувати високий рівень культури праці;

- володіти інформаційними технологіями в сфері туризму [ДСПТО 4221.093001 - 2006].

На теоретичному рівні професійної підготовки агента з організації туризму важливе значення має відбір і структурування такого змісту, який би сприяв формуванню в учнівської молоді здатності до професійної діяльності з орієнтацією на кінцевий результат; розвитку умінь планувати, організовувати, а

також узгоджувати свою діяльність з іншими; здобуттю умінь орієнтуватися у виборі виду професійної діяльності для реалізації своїх здібностей.

Здійснений теоретичний аналіз компетентнісного підходу дозволяє виокремити рівні такого аналізу та з'ясувати значущі здобутки філософського рівня (визначення отологічного, гносеологічного, аксіологічного компонентів компетентності); загальнонаукового рівня (визначення загальнонаукового тлумачення понять «компетенція», «компетентність» та їх ієрархії); конкретно-наукового рівня (визначення компетентнісного підходу в системі професійної освіти, виділення рівнів професійної компетентності); методично-процедурного рівня (формування спеціально-фахової компетентності агента з організації туризму).

## Література

1. Байденко В. И. Выявление состава компетенций выпускников вузов как необходимый этап проектирования ГОС ВПО нового поколения. Методическое пособие / В. И. Байденко М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 72с.
2. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Бібік Н. М. // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: бібліотека з освітньої політики / Під заг. ред. О.В. Овчарук. – К.: «К.І.С.», 2004. – С.47 – 52.
3. Дюран Т. Алхимия компетенции / Т. Дюран // Стратегическая гибкость. – СПб.: Питер, 2005. – С. 281-305.
4. Національний освітній глосарій: вища освіта / авт.-уклад.: І. І. Бабин, Я. Я. Болубаш, А. А. Гармаш й ін.; за ред. Д. В. Табачника і В. Г. Кременя. – К.: ТОВ «Видавничий дім «Плеяди», 2011.
5. Зимняя И. А. Ключевые компетентности – новая парадигма результата образования // Высшее образование сегодня. – 2003. - № 5 – С. 34 - 42.
6. Есенина Е.Ю. Результаты обучения: новая культура в образовании. // Педагогика. – 2013 - № 7.
7. Національна доктрина розвитку освіти в Україні. – К.: Райдуга. 2001.
8. Радкевич В. О. Компетентнісна основа державних стандартів професійно-технічної освіти / В. О. Радкевич // Розроблення Державних стандартів професійно-технічної освіти нового покоління: проблеми та перспективи Матеріали круглого столу. 28 жовтня. м. Київ - 2010 р. – С. 3 – 7.
9. Скоробагатова М. Р. Компетентнісний підхід у системі науково педагогічної освіти / М. Р. Скоробагатова// «Вища освіта України» Тематичний випуск «Європейська інтеграція вищої освіти України у контексті Болонського процесу». – 2012. - №3 (додаток 2) Том 1. – С. 74-76.
10. Субетто А. И. Онтология и эпистемология компетентного подхода, классификация и квалиметрия компетенций / А.И. Субетто – СПб-М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – 72с.
11. Хуторский А. В. Ключевые компетенции. Технология конструирования / А. В. Хуторский // Народное образование. – 2003. – № 5. – С. 55–61.
12. Ягупов В.В. Компетентнісний підхід до підготовки фахівців у системі вищої освіти / Ягупов В.В., Свистун В.І. – [www.libray.ukma.kiev.ua/e-lib/nz/nzv71\\_2007\\_pedagog/01\\_yagupov-w.pdf](http://www.libray.ukma.kiev.ua/e-lib/nz/nzv71_2007_pedagog/01_yagupov-w.pdf)

*Martynvuk I., degree-seeking student Department*

### PROFESSIONAL TRAINING OF TRAVEL AGENTS IN THE FRAME OF COMPETENCY BUILDING APPROACH

*The article deals with the theory of competency building approach in the training methods of a travel agent. The issue has been studied in accordance with the following levels of the academic evaluation: philosophic, general scientific, methodological procedural. Ontologic, epistemological, axiological elements of competency have been grounded; a general scientific conceptual definition of "expertise" and "competency" has been proved; professional competency levels have been studied. A methodological procedural level of theory of competency building approach in travel agent training has been put in detail. The specific levels of competency building approach analysis as achievements of modern professional training system proved to be implemented into syllabus and system-based in accordance with labour market requirements in the sphere of tourism industry.*

*Key words: competency building approach, competency, expertise, competency levels, travel agent*