

УДК 378.147:659.125.29:338.48

Миценко Д. В.

*к.пед.н., зав. кафедри суспільно-гуманітарних дисциплін  
Житомирська філія Київського інституту бізнесу та технологій*

## **СУСПІЛЬНО-ГУМАНІТАРНІ ДИСЦИПЛІНИ ЯК СКЛАДОВА ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

*У статті розглянуто роль та завдання суспільно-гуманітарних дисциплін як складової підготовки майбутніх менеджерів туризму до професійної діяльності. Проаналізовано досвід застосування контекстного підходу в процесі викладання суспільно-гуманітарних дисциплін.*

*Ключові слова: менеджери туризму, суспільно-гуманітарні дисципліни, професійна діяльність.*

Постановка проблеми. Однією з важливих проблем, що стоять перед системою вітчизняної освіти на сучасному етапі її розвитку є проблема підвищення якості підготовки фахівців. Не в останню чергу це стосується підготовки майбутніх менеджерів туризму. Адже в епоху глобалізації роль туризму та його вага в структурі світової економіки суттєво зросла. Так, попри погану економічну ситуацію в країнах Європейської спілки, показники європейського туризму перевищують очікування. Згідно з даними звіту «Європейський туризм в 2012 році – тенденції та перспективи» Європейської комісії з туризму – в 2012 році в'їзний туристичний потік в Європу збільшився на 4 відсотки. При цьому, це відбулося після стрімкого зростання в 2011 році – 7 відсотків. На думку фахівців комісії в 2013 році туризму буде також зростати та внесе позитивний внесок в покращення економіки Європи [1].

Враховуючи загальносвітові процеси в сфері туризму, прагнення України до євроінтеграції, для нашої держави розвиток туристичної сфери набуває дійсно стратегічного значення. Тому великої актуальності набуває проблем підготовки кадрів для туризму, фахівців, здатних працювати у відповідності зі світовими стандартами туристичної сфери. Адже на відміну від багатьох інших, саме в туристичній сфері ми маємо справу з клієнтом, здатним на порівняння вітчизняного сервісу з кращими світовими зразками. На жаль, на сьогодні таке порівняння часто не на користь «вітчизняного виробника» туристичних послуг.

Аналіз досліджень проблеми. Актуальність та соціально-економічно значущість проблеми підготовки фахівців в галузі туризму обумовили науковий інтерес до проблеми ряду науковців. Проблему професійної підготовки туристичних кадрів досліджували: І. В. Зорін, В. О. Квартальнов, Л. В. Кнодель, А. П. Конох, М. І. Скрипник, Л. С. Соловей, Г. О. Сорокіна, В. К. Федорченко, Н. А. Фоменко, Г. С. Цехмістрова. Різні аспекти проблеми висвітлено в працях М. М. Галицької (формування в студентів туристичних ВНЗ готовності до іншомовного спілкування), Л. І. Поважної (практична підготовка фахівців для сфери туризму), Л. В. Чорної (практична підготовка майбутніх фахівців туристичної галузі в США), Н. С. Хмілярчук (організація навчальної практики майбутніх менеджерів туризму).

На думку дослідників, у вітчизняній системі підготовки майбутніх фахівців в галузі туризму існує низка суперечностей, зокрема:

- між актуальним рівнем підготовки фахівців в сфері туризму та вимогами ринку праці та суспільства до їх кваліфікації [4; 6; 7; 8];
- гуманізацією та гуманітаризацією освіти та їх недостатньому врахуванні у професійній підготовці майбутніх фахівців у сфері туризму [6];
- вимогами до культурологічної спеціалістів сфери туризму з урахування етнокультурних та інших особливостей різних регіонів та недооцінкою цього напрямку підготовки [6];

– поширенням та розвитком іноземного туризму та низьким рівнем мовної підготовки фахівців в сфері туризму [7].

На нашу думку, важливу роль у процесі розв'язання означених суперечностей повинно відігравати підвищення ефективності вивчення майбутніми фахівцями в сфері туризму суспільно-гуманітарних дисциплін.

Мета статті полягає в аналізі та узагальненні досвіду викладання суспільно-гуманітарних дисциплін як складової професійної підготовки майбутніх менеджерів туризму.

Виклад основного матеріалу дослідження. Слушно, що місце та призначення суспільно-гуманітарних дисциплін як складової підготовки майбутніх фахівців в сфері туризму зумовлене змістом професійної діяльності останніх. При цьому слід врахувати, що діяльність менеджера з туризму охоплює виконання широкого спектру професійних завдань, які можуть суттєво відрізнитись в залежності від його рангу та місця роботи.

Як вказує М. М. Михайлова [5], зміст діяльності менеджера з туризму в туристичні агенції відрізняється від праці менеджера тур-операторської фірми. Менеджери, які працюють в компаніях-туроператорах розробляють тури та маршрути, складають екскурсійні програми та плани розважальних заходів, бронюють місця в готелях, викупають квитки на регулярні авіарейси та організують чартери, ведуть переговори з приймаючою стороною, оформлюють страхові поліси та візи, формують пакети турів, заключають договори з тур агенціями, приймають участь в проведенні рекламних компаній, розв'язують конфліктні ситуації. При цьому в компаніях-туроператорах кожен співробітник відповідає за певну ділянку праці: оформлення віз, бронювання місць, заказ харчування та ін. Такі операції можуть виконувати навіть менеджери з мінімальним досвідом. В той же час, такі відповідальні завдання як організація чартеру чи розробка нового напрямку можна довірити лише досвідченим професіоналам.

В той же час, завданнями менеджерів численних регіональних тур-агенцій є продаж готового тур-продукту, залучення та утримання якомога

більшої кількості клієнтів. Менеджер туристичної агенції – проміжна ланка між клієнтом та туроператором. Тому до обов'язків менеджера тур агенції належать: прийом дзвінків, консультування клієнтів, дослідження ринку та підбір тура у відповідності з запитами клієнта, взаємодія з менеджерами туроператорських компаній, оформлення договорів з клієнтами. При цьому деякі туристичні компанії поєднують функції агенцій та операторів. Як правило, це фірми, які спочатку були агенціями, але з часом почали розробляти власні туристичні продукти.

Безумовно, що основний внесок у підготовку майбутніх менеджерів з туризму розглянутих завдань належить професійно-орієнтовані дисциплінам. Проте досить важливими є також цілі, що досягаються в процесі вивчення суспільно-гуманітарних дисциплін. Так в процесі розробки турів та маршрутів, їх пропозиції клієнтами менеджеру з туризму мають допомогти знання з історії, культури, політико-економічної ситуації інших країн, особливостей менталітету їх населення отримані під час вивчення дисциплін «Культурологія», «Політологія», «Релігієзнавство». Встановленню контакту, налагодженню оптимальних взаємин з клієнтами, колегами, керівництвом та підлеглими мають допомогти дисципліни «Психологія», «Конфліктологія», «Психологія спілкування», «Психологія управління», «Методика викладання у вищій школі». Ефективному проведенню переговорів, контактам з іноземними партнерами, розробці нових туристичних напрямів сприяють такі дисципліни як «Іноземна мова» та «Ділова іноземна мова». Досить важливими для забезпечення легітимності та законності діяльності менеджера з туризму є дисципліни правового блока, перш за все «Трудове право», «Господарське право», «Адміністративне право», «Цивільне право», «Охорона праці», «Інтелектуальна власність».

Проте, недостатньо лише передбачити вищерозглянуті дисципліни в навчальному плану підготовки менеджеру з туризму. Вкрай важливим є змістовне наповнення дисциплін. Видатний радянський фізик академік А.Ф.Іоффе вважав: «не можна викладати одну й ту ж фізику – фізику

«взагалі», металургу та електрику, лікарю та агроному...». Для агронома фізика є перед усім основою агротехніки та світлофізіології, для лікаря це біофізика. Електрик з курсу фізики повинен почерпнути знання щодо електродів у вакуумі, напівпровідників та ізоляторів [3]. Думка великого фізика є актуальною і для процесу вивчення майбутніми менеджерами з туризму суспільно-гуманітарних дисциплін. Зміст предметів повинен бути зорієнтований системою професійних завдань та функцій, що є відображеними у моделі спеціаліста відповідного профілю.

На нашу думку, наповнення суспільно-гуманітарних дисциплін професійним змістом повинно відбуватись згідно концептуальним засадами контекстного підходу.

За визначенням А.О.Вербицького, контекстним є: «навчання, в якому за допомогою всієї системи дидактичних форм, методів та засобів моделюється предметний та соціальний зміст майбутньої професійної діяльності фахівця, а засвоєння ним абстрактних знань як знакових систем накладено на канву цієї діяльності...» [2].

Досвід застосування контекстного підходу свідчить, що за допомогою його форм та методів можливе достатньо ефективно вирішення завдань, що в інших умовах є таким, якого важко досягнути. Контекстне навчання сприяє формуванню не лише пізнавальних, але й професійних мотивів; вихованню системного мислення фахівця, створенню цілісного уявлення про професійну діяльність, навчанню роботи у колективі, формуванню навичок соціальної взаємодії.

У активному навчанні контекстного типу як узагальнена модель пізнавальної діяльності студента виступає модель діяльності фахівця. Алгоритм професійної діяльності фахівця містить етапи аналізу ситуації, формулювання завдання, його вирішення та доведення справедливості власних дій (правильності вирішення завдання). Така модель відтворює повний цикл мислення – від зародження проблемної ситуації, формування пізнавальної мотивації до винайдення способів вирішення проблеми та

доведення правильності того, як це було зроблено. Важливо, що поставлена таким чином задача є наслідком власної активності, і є таким чином особистісно значущою.

В умовах традиційного навчання ця модель суттєво урізана. Теоретичний блок (аналіз ситуації, постановка завдання, а іноді й визначення способу його вирішення) бере на себе викладач. З урахуванням того, що доказова частина досить часто має формальний характер, на долю студента припадає роль пасивного виконавця нав'язаного викладачем завдання.

Реалізація в навчально-виховному процесі розглянутої моделі діяльності фахівця сприяє підвищенню пізнавальної активності тих, хто навчається, їхньої заангажованості в результатах процесу учіння, створює умови для зменшення терміну професійної адаптації менеджерів туризму.

Застосування контекстного підходу не передбачає використання методів та організаційних форм, характерних виключно для цієї концепції. Його сутність полягає у наповненні вже відомих у педагогіці форм (як традиційних, так і відносно нових) спрямованістю на оволодіння майбутньою діяльністю. Здобуті в процесі навчання знання стають не самоціллю, але засобом виконання професійно-орієнтованих завдань.

Проектування навчального процесу на засадах контекстного підходу має на меті побудову свого роду “континууму”, на одному полюсі якого навчальна діяльність академічного типу, посередині так звана “квазіпрофесійна” діяльність, в якій максимально повно відображені соціальний та предметний контексти майбутньої професійної діяльності. На протилежному полюсі знаходиться навчально-професійна діяльність, де ці контексти зливаються з власне професійною роботою.

Ці три форми діяльності є базовими, поряд з ними передбачаються ще проміжні. У навчальній діяльності академічного типу домінуюча роль належить перед усім лекціям та семінарам. Проте навіть на цьому етапі починається моделювання майбутньої професійної діяльності. Предметом

дискусій на семінарських заняттях є реальні ситуації з практики туристичних агенцій, для аналізу та розв'язання пропонуються відповідні завдання.

Сутністю квазіпрофесійної діяльності є відтворення в навчальному процесі умов та специфічних особливостей діяльності менеджера туризму. Це досягається передусім за рахунок застосування ділових та рольових ігор.

Діяльність студентів під час стажування, виконання ними в цей період дослідницько-пошукових завдань є реалізацією форм навчально-професійної діяльності. На цьому етапі відбувається злиття контексту з професійною діяльністю.

Як перехідні між базовими виступають всі інші форми навчання, в яких все більше проступають риси майбутньої професійної діяльності. Це проблемні лекції, практичні заняття, моделювання, розбір конкретних ситуацій тощо.

Організація і проведення ділових та рольових ігор є, таким чином, необхідною складовою навчального процесу. Саме за допомогою останніх моделюється предметний та соціальний контекст професійної діяльності менеджера туризму.

Різні аспекти ігри, діяльності та поведінки людини в її процесі викликали інтерес представників різних наук (філософії, культурології, етнографії, антропології, психології, педагогіки та ін.) з давніх-давен. Підкреслюючи їх важливість, Платон навіть називав гру "радістю богів" та вважав доцільним використовувати ігри як засіб навчання та виховання дітей.

Аналіз психолого-педагогічних досліджень ігрового навчання (Вербицький А.О., Князєв А.М., Посталюк Н.Ю.) дозволив визначити основні принципи ділових ігор: активність, проблемність, моделювання, виконання ролей, динамічність, зацікавленість, діалогічне спілкування та колективність, зворотний зв'язок, результативність та змагальність.

З метою дотримання принципу активності ми намагаємось забезпечити участь у грі у якості її дійових осіб максимальної кількості студентів

навчальних груп, зробити зміст ігрової діяльності навантаженим ігровими діями, таким, що вимагає від гравців активного виявлення фізичних та інтелектуальних сил.

Активний характер ігрової діяльності, тих хто навчається сприяє розв'язанню суперечності між здебільшого пасивною позицією студента при традиційному навчанні та потребою у підготовці фахівців, які здатні зайняти активну й ініціативну професійну позицію.

Враховуючи принцип проблемності, зміст ігор передбачає певні навчальні проблеми та протиріччя (між відомим та невідомим; між наявним рівнем умінь та тим, що потребує виконання певної ролі; новими фактами, та раніше набутими знаннями, з якими ці факти не узгоджуються). Зіткнення з протиріччями подібного роду призводить до виникнення в того, хто навчається, пізнавальної потреби, що спонукає його до вирішення цього протиріччя та виходу зі стану когнітивного дисонансу.

У відповідності до принципу моделювання в ігровій діяльності створено імітаційні моделі як професійної діяльності фахівця, так і умов, в яких вона відбувається. Це забезпечило відображення в ігровій діяльності предметного та соціального контексту майбутньої праці.

Згідно з принципом виконання ролей, учасники ігор виконують ролі певних посадових осіб. Саме ролі та пов'язані з нею дії є головним складовими гри. В процесі подібного ігрового моделювання майбутні менеджери отримують можливість уявити самого себе в іншому обличчі, краще зрозуміти вчинки та поведінку клієнтів та колег.

У відповідності з принципом динамічності зміст ігор насичений різноманітними ігровими ситуаціями і не залишає часу на пасивне споглядання або надмірне розмірковування.

Згідно з принципом зворотного зв'язку, відбувається рефлексія ігрової діяльності. Ми спонукаємо учасників до аналізу та самоаналізу, співвіднесення своїх дій з найбільш доцільними, прийнятними діями в певній ігровій ситуації та корекції своєї діяльності. Створено можливість керівнику



гри оцінювати ефективність своїх дій, коригувати свою позиції відносно ігропроцесу та ситуації, що складається.

Враховуючи принцип захопливості у змісті ігор відбиваються захоплюючі та цікаві прояви майбутньої професійної діяльності. Такі прояви здійснюють потужний емоційний вплив на студентів та виконують роль додаткових спонукань до участі у грі. Захопливість та новизна значно підсилюють пізнавальний інтерес та активність тих, хто навчається.

У відповідності до принципу результативності проводиться ретельний аналіз ігрової діяльності, в процесі якого студент мають можливість усвідомити підсумки ігрових дій, їх вплив на процес професійного зростання. Це також сприяє дотриманню у грі принципу змагальності. Змагальність в свою чергу підштовхує активну самостійну діяльність, збуджує зовнішні мотиви учіння тих, хто навчається.

Дотримуючись принципу діалогічного спілкування створено умови для активного діалогу учасників ігор у процесі колективного вирішення ігрових завдань, напрацювання та узгодження спільних рішень. В процесі спільного пошуку вирішення проблеми діалогічне спілкування є найбільш плідним. Водночас діалогічна взаємодія між учасниками гри створює оптимальні умови для формування професійного мислення, оскільки, як вважають психологи, мислення виникає саме в умовах діалогу.

Отже, досягнення дидактичних та виховних цілей ділових ігор відбувається завдяки побудові ігрової діяльності з урахуванням викладеної системи принципів, їх активному застосуванню на етапах конструювання, проведення та підбиття підсумків.

Ділова гра є унікальною організаційною формою навчання та виховання. Вона має високий потенціал діалогічності її учасників, рівень проблемності навчального змісту та рефлексивної активності. Проте для того щоб повною мірою задіяти її дидактичний та виховний потенціал, необхідна (крім ретельної розробки всіх її аспектів) планомірна підготовка учасників гри. Виконання в процесі гри функцій певної дійової особи неможливе без

чіткого уявлення про зміст та особливості педагогічної діяльності цієї ланки співробітників. Підготовка до ділової гри починається ще в процесі попередніх занять, коли студент отримує необхідну інформацію про майбутню професійну діяльність. Наступним етапом є використання отриманих знань в процесі розв'язання професійних задач, аналізу конкретних ситуацій. Потім ми надавали йому можливість отримати досвід аналізу таких ситуацій з рольових позицій в процесі рольових ігор. Ділова гра, таким чином, є вершиною дидактичної піраміди, фундаментом якої є розв'язання професійних задач та рольові ігри.

Висновки. Слушно, що головне призначення суспільно-гуманітарних наук в процесі підготовки фахівця полягає в тому, щоб впливати на формування якостей його особистості, підвищення загального культурного рівня тощо. Проте, разом з вище окресленими завданнями суспільно-гуманітарні дисципліни повинні бути інтегровані в загальну систему професійної підготовки, мати тісні міждисциплінарні зв'язки з профільними дисциплінами. На нашу думку, концепція контекстного підходу повністю відповідає даним вимогами, збуджує інтерес до суспільно-гуманітарних дисциплін, розвиває пізнавальну та професійну мотивацію тих, хто навчається.

### Список використаної літератури

1. Белых Е. В 2012 году показатели европейского туризма превзошли ожидания [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourprom.ru/news/20027/>
2. Вербицкий А. А. Активное обучение в ВШ: контекстный подход: Метод. Пособие. – М.: Высш. Шк., 1991. – 207с.
3. Иоффе А. Ф. О преподавании физики в высшей технической школе // Вестник высшей школы. – 1951. – №10. – с.17-18.
4. Кнодель Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристської організації: автореф.

дис. д-ра пед. наук: 13.00.04 / Терноп. нац. пед. ун-т ім. В. Гнатюка. – Т., 2007. – 40 с. – укр.

5. Михайлова М. Н. О подготовке кадров для сферы туризма // Псковский регионологический журнал. 2011. №11. С.104-112.

6. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: Автореф. дис. д-ра пед. наук: 13.00.04 / Ін-ут педагогіки і психології проф. освіти АПН України. – К., 2004. – 43 с.

7. Хмілярчук Н. С. Педагогічні умови організації навчальної практики майбутніх менеджерів туристичної сфери: автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / Вінниц. держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського. – Вінниця, 2007. – 20 с.

8. Чорна Л. В. Особливості практичної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі в університетах США: автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / Полтав. держ. пед. ун-т ім. В. Г. Короленка. – Полтава, 2009. – 20 с.

## **МЫЩЕНКО Д. В. ОБЩЕСТВЕННО-ГУМАНИТАРНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПОДГОТОВКИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРИЗМА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*В статье рассматриваются роль и задачи общественно-гуманитарных дисциплин как составляющей подготовки будущих менеджеров туризма к профессиональной деятельности. Проанализирован опыт применения контекстного подхода в процессе преподавания общественно-гуманитарных дисциплин.*

**Ключевые слова: менеджеры туризма, общественно-гуманитарные дисциплины, профессиональная деятельность.**

**MYTSENKO D. V. SOCIAL-HUMANITIES DISCIPLINES AS PART OF THE PREPARATION OF FUTURE MANAGERS OF TOURISM TO THE PROFESSION**

*The article discusses the role and tasks of social-humanities as part of training future managers of tourism to the professional activities. The experience of application of the contextual approach in the teaching of socio-humanitarian disciplines are analyzed in the article.*

**Keywords: managers of tourism, socio-humanitarian disciplines, professional activity.**