

*critical analysis and evaluation, creation and transfer of media components in various forms in today's dynamic process of innovation education.*

*Post-industrial society confronts the modern system of higher education the number of query: ontological, methodological, axiological, humanistic and others. Given the rapid changes in the development of science, the education system is in deep crisis from which the majority of scholars sees in its innovative development, in which the achievements of modern science and technology become the subject field of the development of education in general, acquiring the status of a strategic resource in the development of society. Especially it concerns the sphere of hi-tech technologies of information (media, multimedia, telecommunication and others), because the use of the latest in education is the main priority due to the processes of globalization, integration, internationalization of the latter.*

*The purpose of this article is to analyze media competence as a part of professional training of the specialists in the context of innovative education.*

*Theoretical-methodological basis of the study constitute the fundamental provisions of the dialectic of the subjective and objective, historical and logical methods of knowledge, the principles interpenetration, the system and information approaches, synergetics and evolutionary epistemology. The methodological basis of the research methodology are post-non-classical science, methodological pluralism; bridging the gap between the object and subject of cognition. The new paradigm of higher education helps to identify the sources and mechanisms of the dynamics of multidimensional socio-cultural systems, in particular for innovative education.*

*The authors has widely used the methods of comparison and contrast different views; simulation methods; systematic structural analysis; a thought experiment; deductive method; the method of ascent from the abstract to the concrete.*

**Key words:** *media competence, a specialist, higher education, innovative development of higher education, institution of higher education, multimedia technologies and practices.*

УДК 378.04:338.48

О. Л. Дишко

Академія рекреаційних технологій і права

## **СУЧАСНИЙ СТАН ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ БАКАЛАВРІВ З ТУРИЗМУ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

*У статті аналізується система поглядів науковців на проблеми професійної туристської освіти, подано авторське визначення поняття «готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг». Наведено результати анкетування викладачів кількох вищих навчальних закладів, у яких здійснюється підготовка фахівців із туризму, щодо визначення окремих аспектів готовності бакалаврів із туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.*

**Ключові слова:** *бакалавр з туризму, професійна підготовка, готовність, професійна взаємодія, споживачі туристичних послуг.*

**Постановка проблеми.** Сучасні глобалізаційні та інтеграційні процеси висувають нові вимоги до функціонування всіх сфер життєдіяльності суспільства і, передусім, до туристичної. Розвиток туризму як професійного поля діяльності обумовлений економічними й соціокультурними змінами, які впливають на стан ринку праці та систему освіти в Україні. Удосконалення системи професійної підготовки бакалаврів із туризму є надзвичайно

актуальною проблемою, оскільки виступає провідним фактором досягнення успіхів у професійній туристичній діяльності. Передумовами розвитку сфери туризму є формування ефективно діючої системи професійної підготовки бакалаврів з туризму у ВНЗ. У зв'язку з цим, завдання вдосконалення організації навчального процесу підготовки бакалаврів із туризму, формування їх професійних і ділових якостей, є головним завданням розвитку сфери туризму.

**Аналіз актуальних досліджень.** Аналіз наукових джерел дозволяє стверджувати, що питаннями підготовки фахівців із туризму, формування стандартів професійної туристської освіти та відповідності змісту навчання вимогам професійної туристичної діяльності займалися такі науковці: О. Бейдик, Л. Кнодель, Л. Лук'янова, М. Скрипник, Г. Цехмістрова, В. Федорченко, Н. Фоменко, В. Цибух, Г. Щука та ін. Проблему готовності майбутніх фахівців до професійної діяльності вивчали В. Демидова, А. Деркач, О. Коберник, Л. Коржова, О. Кучерявий та ін. Проте, проблема готовності бакалаврів із туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг недостатньо досліджена.

**Мета статті** – розкрити теоретичні основи проблеми підготовки бакалаврів із туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; висвітлити результати анкетування викладачів щодо означеної проблеми.

**Виклад основного матеріалу.** Стрімкий розвиток туристичної індустрії, інтенсивний розвиток туристської інфраструктури, розвиток комунікацій і збільшення туристичних потоків викликали зміни туристського ринку праці.

Сьогодні галузі потрібні фахівці, які могли б працювати самостійно і творчо, генеруючи компетентні нововведення, свіжі ідеї та пропозиції, демонструючи при цьому готовність успішно реалізовувати їх в умовах конкуренції. Зростають вимоги до особистісних та професійно значущих якостей фахівця, що відображають його професійну компетентність, забезпечують конкурентоспроможність на ринку праці, сприяють професійній самореалізації та кар'єрному зростанню.

Н. Фоменко вважає, «що підготовка працівників для туризму як культурний феномен, соціальне явище та освітня мета, система має державно-суспільну цінність, визначає провідні принципи освітньої політики в інтересах людини, суспільства, країни. Підготовка працівників для галузі як система, що на сьогодні формується в Україні, має прогресивно-поступальне, еволюційне спрямування» [3, 85].

Як зазначає В. Федорченко, система туристичної освіти в Україні знаходиться лише в стадії свого розвитку й залишається вирішити багато важливих завдань для досягнення високого рівня професійної підготовки кадрів, зокрема між: вимогами ринку праці до професійної підготовки фахівців сфери туризму та рівнем їхньої кваліфікації, що не відповідає

сучасним світовим тенденціям і зростаючим потребам в умовах інформаційно-технологічного розвитку; необхідністю підвищення рівня фундаментальності туристської освіти й недосконалістю професійно-кваліфікаційної структури кадрів; процесами гуманізації, гуманітаризації освітньо-виховної діяльності та їх формальним урахуванням у професійній підготовці майбутніх фахівців для сфери туризму; потребами культурологічної підготовки фахівців для сфери туризму з урахуванням етнонаціональних, соціально-культурних та інших особливостей різних регіонів і недооцінкою цього напрямку через відомі ідеологічні причини; необхідністю врахування особливостей становлення й розвитку вітчизняної системи туристської освіти, прогресивних ідей зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців для сфери туризму та їх недослідженістю у вітчизняній педагогічній науці, нерідко ігноруванням у педагогічній практиці; зростаючими потребами щодо теоретичного обґрунтування й науково-методичного забезпечення розвитку та функціонування туристської освіти й відсутністю в Україні спеціалізованих науково-дослідних інституцій [2, 68].

М. В. Черезова вважає, що підготовка майбутнього фахівця сфери туризму здійснюється через:

- інтеграцію теоретичної та практичної підготовки;
- надання позааудиторній роботі практико-орієнтованого комунікативного характеру;
- посилення соціокультурної спрямованості виховної роботи у студентській групі;
- широке використання інформаційно-комунікативних технологій у навчально-виховному процесі [1].

Практика підготовки бакалаврів з туризму показує, що професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг є тим важелем, спираючись на який можна підвищити значною мірою мотивацію вивчення дисциплін, покращити фахові знання й уміння, а також якість професійної підготовки в цілому.

Ми визначаємо поняття *«готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг»* як складне інтегративне особистісне утворення, ядром якого є ціннісні установки, потреби й мотиви безконфліктної взаємодії, професійно-важливі особистісні якості, а також сукупність знань, умінь і навичок та певний досвід їхнього застосування для конструктивної професійної діяльності у взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

З метою визначення окремих аспектів готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг нами було проведено анкетування викладачів вищих навчальних закладів, у яких здійснюється підготовка таких фахівців. В анкетуванні взяли участь 85 викладачів, зокрема, 25 викладачів Тернопільського національного педа-

гогічного університету імені Володимира Гнатюка, 14 викладачів Східно-європейського національного університету імені Лесі Українки, 9 викладачів Київського університету туризму, економіки і права, 8 викладачів Міжнародного економіко-гуманітарного університету імені академіка Степана Дем'янчука, 20 викладачів Класичного приватного університету, 9 викладачів Луцького інституту розвитку людини університету «Україна».

Проведене нами анкетування підтвердило доцільність вивчення проблеми формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, яке показало, що серед 85 викладачів вищих навчальних закладів вважають за доцільне здійснювати у вищих навчальних закладах України формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг 93,79 % респондентів.

Опитування про те, чи задовольняє викладачів рівень готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг виявило, що задовільняє 32,88 % викладачів; не задовільняє – 46,99 % респондентів; важко було відповісти – 20,13 % опитаним. Отже, лише 1/3 частину опитаних викладачів задовільняє рівень готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (рис. 1).

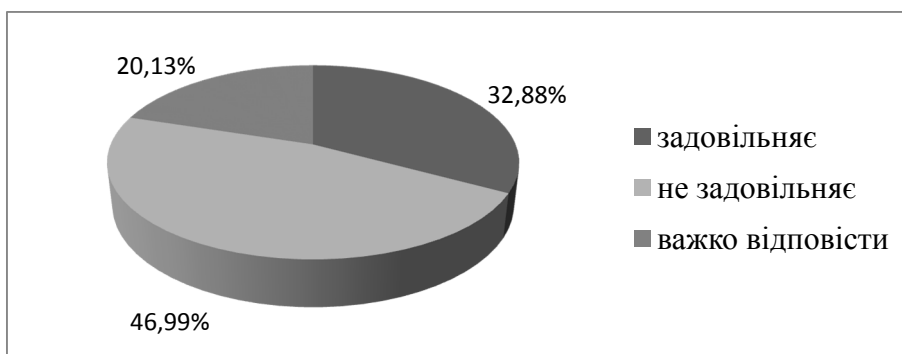


Рис. 1. Розподіл відповідей викладачів, опитаних про рівень задоволення готовністю бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (%)

Аналіз відповідей викладачів про те, чи спрямовують вони свої зусилля на формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, показав, що спрямовують власні зусилля 65,95 % респондентів, тобто переважна більшість викладачів; не спрямовують – 8,69 %, тобто незначна кількість опитаних; важко відповісти – 25,36 % викладачам (рис. 2).

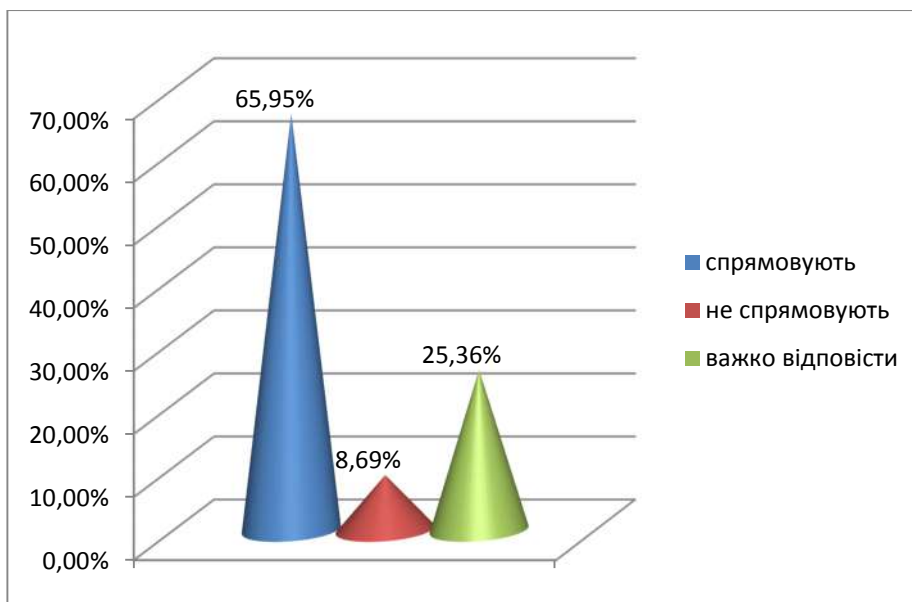


Рис. 2. Розподіл відповідей викладачів, опитаних про те, чи спрямовують вони свої зусилля на формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (%)

**Висновки та перспективи подальших розвідок.** Таким чином, одним із важливих завдань сьогодення є підготовка бакалаврів з туризму з різнобічними та глибокими професійними знаннями й уміннями, здатних до постійного поповнення й оновлення знань, підготовлених до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг – це один з інструментів, який допомагає переконувати, приймати рішення, створювати сприятливу ділову атмосферу, розуміти культуру поведінки клієнта туристичного підприємства. Здатність якісно взаємодіяти зі споживачами туристичних послуг значною мірою сприяє підвищенню конкурентоздатності фахівців із туризму на ринку праці.

У перспективі планується розробка моделі підготовки бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Федорченко В. К. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посіб. / В. К. Федорченко. – К. : Кондор, 2010. – 166 с.
2. Черезова М. В. Зміст професійної туристичної освіти [Електронний ресурс] / М. В. Черезова // Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка. – Серія: Педагогічні науки. Частина III. – 2013. – № 18 (277). – С. 96–102. – Режим доступу : [http://tourlib.net/statti\\_ukr/cherезova4.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/cherезova4.htm).
3. Фоменко Н. А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Н. А. Фоменко. – К. : Слово, 2005. – 216 с.

#### РЕЗЮМЕ

**Дышко О. Л.** Современное состояние формирования готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.

*В статье анализируется система взглядов ученых на проблемы профессионального туристского образования, представлено авторское определение понятия «готовность бакалавров по туризму к профессиональному*

*взаимодействию с потребителями туристических услуг». Приведены результаты анкетирования преподавателей нескольких высших учебных заведений, в которых осуществляется подготовка специалистов по туризму, касательно отдельных аспектов готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.*

**Ключевые слова:** *бакалавр по туризму, профессиональная подготовка, профессиональное взаимодействие, потребители туристических услуг.*

### SUMMARY

**Dyshko O.** *The current state of preparation of Bachelors of Tourism Faculty to professional interaction with consumers of tourism services.*

*The article analyzes the system of scholarly views on the problem of professional tourism education. The contemporary globalization and integration processes impose new requirements for the tourism industry. Thus improvement of professional education is an extremely important problem.*

*Many reputable scientists have made significant contributions to solve the problems of preparation of bachelors of tourism faculty to professional interaction with consumers of tourism services. However, this problem was not considered as the theoretical foundation of preparation of bachelors of tourism faculty to professional interaction with consumers of tourism services based on the results of relevant specialty teachers' surveys.*

*The article presents the author's definition of «preparation of bachelors of tourism faculty to professional interaction with consumers of tourism services». It is considered as a complex integrative formation, the main aim of which is values, needs and motivations of interaction without conflicts, personal qualities which are professionally important, and also the knowledge, skills and some experience of their application working with consumers of tourism services.*

*The author gives the results of the poll which was held for the teachers from different universities, where the specialists in tourism are taught. 93.79 % of the respondents believe that during the education it is a necessary process to train future Bachelor of Tourism for professional interaction with consumers of tourism services. Moreover, only 1/3 of the respondents are satisfied with the level of the students' readiness. 65.95 % of the respondents say that they try to direct their efforts for forming such readiness, 8.69 % - don't try.*

*Thus, the most important problems are the preparation of bachelors of tourism faculty to professional interaction with consumers of tourism of diverse and profound professional knowledge and skills, capable of constant updating and upgrading of knowledge, prepared for professional interaction with consumers of tourism services. Professional interaction with consumers of tourism services is one of the tools that helps convince, make decisions, create a favorable business climate, understand a customer behavior tourist enterprise. The ability to efficiently interact with consumers of tourism services largely contributes to the competitiveness of tourism professionals in the labor market.*

**Key words:** *Bachelors of Tourism, professional training, professional interaction, consumers of tourism services.*