

УДК 378.-057.4:004

С.П. КОЖУШКО,
*доктор педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри міжнародного туризму та мовної підготовки
Університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро)*

ІНТЕРАКТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ НАВЧАННЯ У ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Статтю присвячено обґрунтуванню ефективності використання інтерактивних технологій навчання у підготовці майбутніх фахівців туристичної галузі до професійної взаємодії. Доводиться, що серед основних завдань, які можна вирішувати завдяки використанню інтерактивних технологій є такі: вирішення професійних проблем, передбачення труднощів реальних обставин, набуття фахівцем додаткових знань та професійних умінь, формування професійно важливих якостей, зменшення імовірності помилок, розвиток упевненості у власних силах.

Ключові слова: туристичний бізнес, інтерактивні технології, професійна взаємодія, комунікативна діяльність, професійна підготовка.

Постановка проблеми. Орієнтація України на входження в європейський науковий та освітній простір, динамічний розвиток вітчизняної туристичної галузі висувають особливі вимоги до компетентності, професіоналізму, культури й особистісної професійної підготовки в системі вищої освіти майбутніх фахівців з туризму, які мають не лише оперувати власними знаннями, а й бути готовими змінюватися та пристосовуватися до нових потреб ринку праці, оперувати й управляти інформацією, на високому рівні встановлювати професійні відносини з колегами, представниками різних країн світу, клієнтами, які замовляють або користуються послугами суб'єктів туристичної індустрії, активно діяти, швидко приймати рішення та навчатися впродовж життя. Саме вони мають створювати привабливий імідж України на міжнародній арені, примножуючи традиції української гостинності та забезпечуючи високий рівень обслуговування вітчизняних та іноземних туристів, який буде відповідати сучасним стандартам якості послуг. Зазначене свідчить про актуальність обраної проблематики.

Аналіз актуальних досліджень. Провідна ідея багатьох досліджень, присвячених підготовці фахівців різних галузей (В. Биков, І. Булах, Л. Долинська, Г. Костюк, В. Семиченко, В. Сластьонін та ін.) – це положення про те, що цілеспрямована, спеціально організована підготовка майбутніх спеціалістів до професійної взаємодії, яку розуміємо як систему найрізноманітніших безпосередніх та опосередкованих специфічно зумовлених зв'язків фахівців з клієнтами й споживачами туристичних послуг під час виконання професійної діяльності з метою досягнення передбачуваного результату, що відповідає загальним інтересам і сприяє реалізації потреб кожного із суб'єктів взаємодії, є передумовою їх успішної професійної діяльності та особистісно-професійного розвитку незалежно від сфери їх діяльності.

Дослідженню проблем комунікативної підготовки фахівців з туризму присвячено роботи таких дослідників як С. Александрова, Л. Грибова, О. Дишко, Н. Кобзар, В. Лівенцова, Л. Орбан-Лембрик, О. Полякова, Н. Шигонська та ін.);

Проблему застосування інтерактивних технологій навчання в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців вивчали такі вчені, як (Н. Баліцька, О. Біда, Г. Волошина, Н. Побірченко, М. Кларін, А. Мартинець, М. Перець, О. Пометун, С. Сисоева та ін.

Проте незважаючи на досить значну кількість публікацій у цій галузі, простежується невизначеність технологічного забезпечення формування професійної взаємодії фахівців туристичної галузі.

Метою статті є обґрунтування ефективності інтерактивних технологій навчання у підготовці майбутніх фахівців туристичної галузі до професійної взаємодії.

Виклад основного матеріалу. Перш за все зазначимо, що до технологій навчання професійній взаємодії ми відносимо сукупність способів, прийомів та засобів комунікативної діяльності у системах «викладач – студент», «студент – студент», «викладач – комп'ютер – студент», «студент – комп'ютер», спрямованих на опанування майбутніми фахівцями туристичної галузі знань основ професійної взаємодії, комунікативних умінь і навичок, на формування особистісних якостей (соціальний інтелект, здатність до рефлексії, здатність до співробітництва, толерантність, бар'єропревентивність), успішну їх самореалізацію у подальшій професійній діяльності. Ці технології стимулюють студентів до самовдосконалення через участь у різноманітних видах навчальної і професійно-спрямованої взаємодії. У цій статті акцентуємо увагу на інтерактивних технологіях навчання.

Конструкт «інтерактив» походить з англійської від «interact», де «inter» – взаємний і «act» – діяти. Отже, інтерактивний – здатний до взаємодії, діалогу. Під інтерактивністю у навчанні розуміємо процес активної взаємодії учасників навчального процесу як між собою, так і з оточуючим середовищем.

За твердженням М. Кларіна, інтерактивне навчання як переклад англомовного терміну «interactive learning» означає навчання (стихийне або спеціально організоване), засноване на взаємодії, та навчання, побудоване на взаємодії [1, с. 12]. Вважаємо, що сутність інтерактивного навчання полягає в організації постійної взаємодії всіх учасників навчального процесу, жоден з яких не залишається пасивним, оскільки поставлений у ситуації дійового пізнання в режимі співпраці. Провідним засобом реалізації інтерактивної взаємодії у навчальному процесі є забезпечення оптимального поєднання різних видів активності, зокрема комунікативної, всіх суб'єктів навчання, створення комфортних умов, в яких кожен відчуває свою індивідуальність, самодостатність, успішність.

Інтерактивне навчання передбачає створення для майбутніх фахівців таких умов, за яких пасивне сприйняття навчального матеріалу стає неможливим, виникає необхідність самостійного пошуку додаткових знань та їх творчого застосування під час вирішення професійно-спрямованих проблем.

Щодо поняття «інтерактивні технології», то О. Пометун [2] розглядає їх як окрему групу технологій та протиставляє їх активним технологіям через принцип багатосторонньої комунікації. Інтерактивні технології навчання є сукупністю методів, засобів і форм організації навчання, що забезпечують активний характер взаємодії учасників навчального процесу на засадах співпраці та співтворчості та спрямовані на досягнення поставлених дидактичних цілей.

Серед основних завдань, які можна вирішувати завдяки використанню інтерактивних технологій, можна виокремити такі: вирішення професійних проблем, передбачення труднощів реальних обставин, набуття фахівцем додаткових знань та професійних умінь, формування професійно важливих якостей, зменшення імовірності помилок, розвиток упевненості у власних силах. Реалізація зазначених технологій дозволяє студентам зайняти активну пізнавальну позицію і у співпраці з викладачем та однокурсниками здійснювати саморозвиток. При цьому створюються можливості для об'єднання навчальної активності студентів з їх майбутньою професійною діяльністю, і тим самим активізується розвиток умінь професійної взаємодії (професійно-комунікативних, практико-діяльнісних, відносно-регулятивних, предметно-інформаційних).

Наявний досвід підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі доводить, що у процесі їх професійної підготовки, зокрема підготовки до професійної взаємодії необхідно акцентувати увагу на таких інтерактивних технологіях: *діалогічно-дискусійні, кооперативного навчання, колаборативного навчання, ситуаційного навчання*. Обґрунтуємо свою позицію.

Застосування *діалогічно-дискусійних технологій* навчання (бесіди, диспути, дебати, дискусії, діалоги) трансформує навчальний процес у сферу інтерсуб'єктивності, де студент

і викладач виступають як рівноправні, рівнозначні суб'єкти; надають можливість моделювати власні судження, індивідуальний стиль професійної взаємодії, способи самовираження через її різновиди, відчутти себе рівноправним співучасником різноманітної комунікативної й рефлексивної діяльності. Під час реалізації зазначених технологій доцільним є використання різновидів зворотного зв'язку (дебрифінг, «ток-шоу», «метод багатовимірних матриць», «метод рецензій», «метод ідеї тендера»).

Під час реалізації діалогічно-дискусійних технологій ефективним є послугування різноманітними вправами.

1. Вправи, що впливають на стан групи у цілому та/або на кожного її учасника окремо (вправи на створення атмосфери працездатності). Основна мета – досягнення такого «клімату стосунків», стану кожного учасника групи, які б забезпечили можливість переходу до змістової частини роботи. Основні характеристики «клімату стосунків»: емоційна свобода учасників, відвертість, дружелюбність, довіра між студентами – учасниками тренінгу та викладачем.

2. Вправи, спрямовані на змістовий аспект роботи (вправи змістового плану). Це психогімнстичні вправи, під час яких студенти набувають певний досвід, отримують можливість тренування прийомів, стратегій, моделей спілкування й поведінки. Вони допомагають отримати досвід у напрямках: встановлення контакту в спілкуванні, розуміння свого стану та його презентація, розуміння інших людей, співчуття; передача та прийом інформації; вміння слухати, сприймати іншу людину у всіх її вербальних та невербальних проявах, розуміти підтекст, смисл її висловів, а також сприймати власні реакції, що виникають у відповідь на промову людини.

3. Вправи на отримання особистісного зворотного зв'язку, тобто інформації про особливості поведінки в конкретних ситуаціях. Позитивний зворотний зв'язок – гарний засіб стабілізації і підвищення самооцінки учасників тренінгу, актуалізації їх особистих ресурсів, створення позитивного емоційного фону в групі. Зазначимо, що вправління має обов'язково закінчуватися рефлексією – зосередженням кожного студента на самому собі, висловленням власних відчуттів та думок щодо виконаної діяльності.

Наведемо фрагмент практичного заняття з дисципліни «Організація туризму (технології туристичної діяльності)», метою якого стало формування вміння вести дискусію, впливати на інших, виявлення традиційних помилок при веденні полеміки, удосконалення вміння спонукати інших до дії, розвиток «мови жестів». На занятті використовувалися вправи:

1. *«Катастрофа у пустелі»*. Спрямована на відпрацювання навичок поведінки під час дискусії, вміння вести диспут, бути переконливим, простежити на конкретному матеріалі динаміку групового спору, звернути увагу на традиційні помилки, яких припускаються учасники полеміки, навчитися виділяти головне, бачити суттєві ознаки предметів. Кожен учасник отримує бланк, на якому наведено 15 предметів. Вправа складається з двох етапів: індивідуальне ранжування запропонованих предметів за значенням для врятування; групове обговорення з метою вироблення загальної думки щодо ранжування предметів. Спостереження за роботою учасників дають уявлення про ступінь сформованості умінь організовувати дискусію, готовність до компромісу, вміння слухати один одного, аргументовано доводити власну думку, володіти собою.

2. *«Спонування до дії»*. Спрямована на вдосконалення вміння звертатись до інших, акцентування уваги на тих аспектах, які допомагають досягти мети; учасникам пропонується згадати ситуацію, яка б змусила їх звернутися до інших з проханням, відтак уявити по черзі на місці цієї людини всіх учасників групи та збагнути, як би вони звернулись до кожного, як повели бесіду з огляду на його особистість.

Технології кооперативного навчання забезпечують взаємодію студентів у малих групах для досягнення спільної мети, дають змогу швидко й оперативно змінювати тактику взаємодії, сприяють розвитку соціального інтелекту, співробітництва, толерантності. Вважаємо доцільним навчання в статичних, динамічних, варіаційних парах («Обличчям до обличчя», «Думати, працювати в парі, обмінюватися думками», «Скажи та переключайся»), трійках, квадратах, мікрогрупах («Обери позицію», «Життєві ситуації», «Коло ідей», «Дві шеренги», «Думаємо разом, відповідає один», «Внутрішнє – зовнішнє коло», «Мозаїка»), бригадах, члени яких мають спільне завдання.

Перевага групової форми навчання полягає у взаємонавчанні та поглибленні знань, формуванні вмінь вести діалог, дискусію, аргументувати свої думки. Так, під час вивчення теми «Комунікативні бар'єри взаємодії в туристичній галузі» групу студентів поділяють на три підгрупи, кожна з яких працює над індивідуальним завданням. Виконання поставлених завдань у групах супроводжується аналізом фактів непорозуміння, бар'єрів, які треба обійти, корективи, які варто внести у подальшу взаємодію; прогнозуванням, можливих бар'єрів, визначенням тактики їх запобігання.

Правильно організована робота в малих групах надає всім учасникам можливість діяти, практикувати навички співробітництва, міжособистісного спілкування (зокрема володіння прийомами активного слухання, вироблення загального рішення, розв'язання протиріч). Робота в малих групах є доцільною, коли потрібно вирішити проблему, з якою важко впоратися індивідуально. При комплектуванні груп треба обов'язково враховувати індивідуально-психологічні особливості студентів.

Технології колаборативного навчання передбачають взаємне залучення учасників до взаємодії в межах колаборативної групи за допомогою координованих зусиль для розв'язання проблемних ситуацій, бар'єрів взаємодії. Акцентуємо увагу на ефективності таких *колаборативних стратегій* («Подумайте в парах», «Зигзаг», «Зворотний зигзаг», «Взаємне навчання», «Письмовий круглий стіл») і *технологій* («навчання в команді», «Пазл», «Акваріум», «Мозковий штурм», «Метод Дельбека», «Гарячий стілець», «Mind Mapping»).

Упевнені, що у процесі співробітництва створюються багатопланові суб'єктно-суб'єктні відносини, які впливають на перебіг і результат навчальної діяльності. Перед студентами відкривається ідея і практика рівноправності, надається можливість набуття компетентності у здійсненні професійної взаємодії, навчитися приймати або відхилити позицію іншого учасника навчання, координувати свої дії з його діями, розвивати вольові риси, самостверджуватися, обстоювати та захищати власну думку, навчальні здобутки.

Так, під час використання методу «Акваріум» викладач поділяє студентів на групи (тричотири) та пропонує їм ознайомитися з текстом (нормативно-правовим актом), що містить норми, які будуть потрібні при виконанні наступного завдання (за браком часу це студенти можуть зробити у позааудиторний час). Порядок проведення: одна з груп займає місце в центрі аудиторії, інші – розташовуються навколо; група отримує від викладача аркуш з описом ситуації і таке завдання: прочитайте вголос ситуацію; обговоріть її в групі, використовуючи метод дискусії; дійдіть спільного рішення); решта студентів мають лише слухати, не втручаючись у процес обговорення; наприкінці обговорення група в центрі приймає рішення щодо розв'язання ситуації; після цього викладач ставить усім іншим запитання, з яких триває обговорення: «Чи погоджуєтесь ви з думкою групи? Чи була ця думка достатньо аргументована, доведена?» Який з аргументів ви вважаєте найбільш переконливим? Після цього інша група займає місце в «Акваріумі» і обговорює ситуацію; наприкінці практичного заняття (коли всі групи побували в «Акваріумі») викладач підбиває підсумок роботи, вказує на недоліки та позитивні моменти, що виявлені під час роботи в «Акваріумі».

Оригінальним і ефективним варіантом організації навчання в співробітництві, розробленим професором Еліотом Аронсоном є «Пазл». Він набув назви Jigsaw (в перекладі – «лобзик», гра «пазл»). Студенти поділяються на команди для роботи з навчальним матеріалом, що розбито на фрагменти – логічні блоки. Кожен член команди ознайомлюється з навчальним матеріалом і відбирає матеріал фрагмента, який повинен вивчити досконало. Після самостійного вивчення фрагментів студенти, які вивчають одне питання, але працюють в різних командах, зустрічаються і обмінюються інформацією як експерти з цього питання. Це називається «зустріччю експертів». Після зустрічі вони повертаються у свої команди і навчають всього нового, про що дізналися самі, інших членів своєї команди. Ті, у свою чергу, доповідають про свої частини завдання (як фрагменти ігри «пазл»). Оскільки єдина можливість засвоїти матеріал всіх фрагментів і, таким чином, знати всю тему – це уважно слухати партнерів по команді і робити записи в зошиті, жодних додаткових зусиль з боку викладача не потрібно. Студенти зацікавлені, щоб їхні товариші сумлінно виконали своє завдання, тому що це вплине на їхню загальну оцінку. Звітує з теми кожен студент окремо і вся команда в цілому. На заключному етапі викладач студенти мають відповісти на будь-яке запитання з цієї теми.

Технології ситуаційного навчання сприяють виробленню навичок професійної взаємодії студента залежно від ситуації, апробуванню різних механізмів, тактик взаємодії. Серед різних видів зазначених технологій акцентуємо увагу на таких: *метод аналізу ситуацій*, який містить аналіз конкретних ситуацій (ситуаційні завдання та вправи); *метод ситуаційного навчання* – кейс-стаді, метод проектів, метод «інциденту»; метод аналізу критичних прецедентів. Їх реалізація дозволяє моделювати професійні ситуації під час здійснення діяльності з надання туристичних послуг, що забезпечує вияв особистісної позиції в кожному конкретному акті взаємодії.

Реалізація зазначених технологій передбачає етапність дій: розроблення навчальної ситуації; індивідуальне вивчення студентами тексту ситуації; постановка викладачем основних питань, вступне слово викладача; об'єднання студентів у малі групи (не більше 4–6 студентів в одній групі); робота студентів у малій групі; презентація рішень кожної малої групи; загальна дискусія питання, виступи з місць; виступ викладача, його аналіз ситуації.

Доцільним є обговорення ситуацій з типовими моделями професійної взаємодії фахівців туристичної галузі з метою формування вмінь студентів моделювати ситуації, які б дозволили виявляти бар'єри взаємодії в майбутній професійній діяльності. Для цього варто запропонувати такі алгоритми розв'язання діалогічних ситуацій, а саме: зібрати і записати інформацію; чітко визначити проблему; сформулювати ситуацію; усвідомити причину; зібрати інформацію про учасників діалогічної ситуації; чітко уявити кінцеву мету; визначити тактику і техніку дій; вибрати оптимальний варіант розв'язання ситуації тощо. Зауважимо, що ситуації, які пропонуються студентам, мають бути невизначеного, проблемного характеру, спонукати їх до рефлексивного аналізу та самовизначення («Чи достатньо я впевнений у собі?», «Чи можу я толерантно сприймати різні погляди?», «Чи можу я відверто обговорювати свої проблеми?», «Чи здатен я визнати свою помилку?»).

Висновки. Підсумовуючи, зазначимо, що інтерактивне навчання розуміємо як процес активної взаємодії учасників навчального процесу як між собою, так і з навколишнім позанавчальним середовищем і позанавчальними джерелами інформації. Інтерактивні технології є сукупністю методів, засобів і форм організації навчання, що забезпечують активний характер взаємодії учасників навчального процесу на засадах співпраці та співтворчості та спрямовані на досягнення поставлених дидактичних цілей. Впровадження інтерактивних технологій у навчальний процес вишів сприяє їх підготовці до професійної взаємодії. Ці напрацювання нами використано у подальших наукових розвідках, присвячених подальшому вдосконаленню процесу підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі до професійної взаємодії.

Список використаних джерел

1. Кларин М.В. Интерактивное обучение – инструмент освоения нового опыта / М.В. Кларин // Педагогика. – 2000. – № 7 – С. 12–18.
2. Пометун О.І. Активні й інтерактивні методи навчання: до питання про диференціацію понять / О. Пометун // Шлях освіти. – 2004. – № 3. – С. 10–15.

References

1. Klarin, M.V. (2000). *Interaktivnoe obuchenie – instrument osvoeniia novoho opyta* [Interactive education – the instrument of mastering of new experience]. *Pedahohika* [Pedagogy], no. 7, pp. 12-18 (In Russian).
2. Pometun, O.I. (2004). *Aktyvni i interaktyvni metody navchania: do pytannia pro dyferentsiatsiiu poniat* [Active and interactive methods of teaching: on the differentiation of notions]. *Shliakh osvity* [Way of Education], no. 3, pp. 12-18 (In Ukrainian).

Статья посвящена обоснованию эффективности использования интерактивных технологий обучения в процессе подготовки будущих специалистов туристической отрасли к профессиональному взаимодействию. Доказывается, что среди основных задач, которые могут быть решены с помощью интерактивных технологий, такие: решение профессиональных проблем, предвидение трудностей, которые могут возникнуть в реальных условиях, приобретение специалистом дополнительных знаний и профессиональных умений, формирование профессионально значимых свойств, уменьшение вероятности ошибок, развитие уверенности в своих силах.

Ключевые слова: туристический бизнес, интерактивные технологии, профессиональное взаимодействие, коммуникативная деятельность, профессиональная подготовка.

The article substantiates the effectiveness of interactive methods in the process of preparing future specialists of tourism business for their professional interaction. It is proved that those tasks which could be successfully solved using interactive technologies are: making professional decisions, anticipation of potential difficulties, acquiring new professional knowledge and skills, development of professionally important qualities, minimization of probable professional errors, development of self-assurance.

Key words: tourism business, interactive technologies, professional interaction, communicative activities, professional training.

Одержано 23.10.2017.