

СЕКЦІЯ 5. ЗДОБУТКИ І ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ РЕГІОНАЛЬНОГО ТУРИЗМУ В ЗАКЛАДАХ ВИЩОЇ ОСВІТИ

ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРАКТИВНИХ МЕТОДІВ НАВЧАННЯ ПРИ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

Сингаївська І.В.,

*к. психол. н., доцент, директор ННІ психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: irinas@krok.edu.ua,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6802-0081>*

Для майбутніх фахівців туристичної сфери однією з найважливіших професійних компетентностей є комунікативна компетентність. Формування професійних компетентностей майбутніх фахівців залежить від багатьох чинників: змісту навчальної програми та дисциплін, особистості викладачів, методів передачі знань та вмінь, мотивації студентів до навчання тощо.

Проблему розвитку професійних компетентностей, професійно важливих якостей та професійної культури працівників сфери обслуговування досліджували Ю. Безрученков, І. Вологдіна, І. Довженко, В. Зубков, М. Корольчук, Г. Короткова, В. Крайнюк, М. Лобур, І. Піпула, О. Приймук, Г. Хорошавіна, Н. Яковлева та ін.

Усвідомлення переваг компетентнісного підходу до сфери професіоналізму майбутніх працівників туристичної сфери приводить до більш якісної організації підготовки цих фахівців до майбутньої професійної діяльності [1; 2]. Так, серед важливих компетентностей працівників туристичного бізнесу варто виділити комунікативну компетентність, яка значною мірою формується на заняттях з дисципліни «Психологія ділового спілкування».

Комунікативна компетентність студентів-майбутніх фахівців туристичної сфери містить психологічні знання, уміння і навички у сфері спілкування та вміння їх використовувати. Важливою метою розвитку комунікативної компетентності студентів-майбутніх фахівців повинен стати процес усвідомлення ними можливостей власної особистості, своїх комунікативних особливостей (особистісних комунікативних якостей, здібностей, вмінь), усвідомлення характеру взаємостосунків з оточуючими людьми, формування здатності їх розвивати, поліпшувати.

Структура комунікативної компетентності працівників сфери туризму включає взаємопов'язані та взаємозумовлені компоненти:

а) когнітивний компонент – сукупність психологічних знань, необхідних для конструктивної взаємодії з клієнтами, колегами, партнерами; знань про особливості спілкування з клієнтами, колегами;

б) операційний компонент – сукупність умінь та навичок, які забезпечують успіх у спілкуванні при обслуговуванні клієнтів; вміння викликати симпатію в

колективі, встановлювати позитивні ділові стосунки; впливати на клієнтів, мотивуючи їх до повторного користування послугами, що надаються туристам;

в) мотиваційний компонент – активне прагнення працівника сфери туризму до вдосконалення власної комунікативної компетентності.

Розвиваючи названі компоненти комунікативної компетентності, майбутні фахівці туристичного бізнесу зможуть вдосконалювати власний професіоналізм, себе не лише професійно, а й особистісно, гармонізувати свою взаємодію з оточуючими людьми.

Під час занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування» студентів необхідно озброїти знаннями про зміст та структуру спілкування; про особливості ділового спілкування як процесу обміну інформацією, як сприйняття людьми один одного, як взаємодії; про психологічні особливості різних видів спілкування, про причини виникнення комунікативних бар'єрів, умови подолання комунікативних труднощів у діловому спілкуванні. Також важливо сформулювати вміння здійснювати психологічний аналіз процесу ділового спілкування; здійснювати психодіагностику комунікативних особливостей та умінь; регулювати професійне спілкування в системі “клієнт-менеджер”; розрізняти комунікативні бар'єри в спілкуванні; здійснювати профілактику та корекцію комунікативних труднощів у діловому спілкуванні. Ці знання та вміння разом з комунікативними якостями майбутніх фахівців стануть основою формування їх комунікативної компетентності [3].

Заняття містять теоретичну частину (лекційні та семінарські заняття) та активне навчання (практичні заняття). При цьому теоретична частина частково реалізовується також у вигляді інтерактивних методів (інтерактивних лекцій, тематичних дискусій, кейс-методів тощо).

У роботі з розвитку комунікативної компетентності студентів- майбутніх фахівців туристичної сфери ми використовуємо такі інтерактивні методи: тренінг, ділова та рольова гра, робота в мікро-групах (малих групах), мозковий штурм, дискусія, інтерактивна лекція, кейс-метод (аналіз реальних ситуацій), акваріум тощо. Навчання, що базується на використанні таких методів, включає у процес пізнання всіх студентів. Організовується групова, парна та індивідуальна робота, використовується проєктна робота, робота з різними джерелами інформації.

Інтерактивні методи базуються на принципах: взаємодії, активності учасників, опори на груповий досвід, зворотного зв'язку. Створюється середовище освітнього спілкування, яке характеризується відкритістю, взаємодією учасників, рівністю їх аргументів, накопиченням спільного знання, можливістю взаємної оцінки та контролю [4].

Під час практичних занять активність викладача поступається місцем активності студентів, завданням викладача є створення умов для їх ініціативи. Викладач виконує функцію помічника в роботі, одного з джерел інформації. Тому інтерактивне навчання найефективніше використовується з метою розвитку комунікативної компетентності.

Дієвим методом розвитку комунікативних умінь та навичок студентів є комунікативний тренінг. Тренінг – це таке навчання, в процесі якого головна

увага приділяється практичному відпрацюванню матеріалу, коли в процесі виконання вправ, моделювання спеціально заданих ситуацій учасники мають можливість розвинути та закріпити необхідні знання й навички, змінити своє ставлення до власного досвіду та застосовуваних у спілкуванні підходів. Комунікативний тренінг дає змогу діагностувати стан компетентності студентів у спілкуванні, виявити їх психологічні проблеми, особистісні якості, особливості взаємодії з людьми. Приймаючи участь у тренінгу, майбутні фахівці пізнають особливості сприймання іншими людьми їх особистісних якостей, поведінки та комунікативних умінь; відбувається виправлення недоліків у спілкуванні [5].

Конкретний інтерактивний метод підбирається для практичного заняття, виходячи з завдань заняття, та в залежності від вмінь і навичок, які потрібно розвинути у студентів на даному занятті.

Вдосконалення комунікативної компетентності майбутніх фахівців туристичної сфери та успішність навчання кожного з них конструктивному спілкуванню залежить від багатьох чинників. Важливим є прагнення самого студента до самовдосконалення, його активність, відкритість, бажання оптимізувати власну комунікативну компетентність; рівень знань та вмінь викладача-психолога. Та значну роль в успішності розвитку комунікативної компетентності відіграють методи навчання, найдієвішими серед яких є інтерактивні методи.

Саме інтерактивні методи розвивають у майбутніх фахівців сфери туризму вміння та навички конструктивної взаємодії з клієнтами та колегами; стимулюють ініціативність майбутніх фахівців; хід та результат такого навчання набуває особистісної значущості для всіх учасників процесу та дозволяє розвинути у них здатність самостійного вирішення професійних комунікативних проблем.

Список використаних джерел:

1. Мелько Л. Ф. *Практико-орієнтована підготовка фахівців туристичної сфери. Еволюція наукової думки в контексті європейського вибору України: матеріали Науково-практичної конференції (Київ, 21 жовтня 2015 року)*. К. : Вищий навчальний заклад «Університет економіки та права «КРОК», 2015. С. 455–456.
2. Онопрієнко О. *Концептуальні засади компетентнісного підходу в сучасній освіті. Шлях освіти*. 2007. № 4. С. 32–37.
3. Сингаевская И. *Особенности развития коммуникативной компетентности менеджера в сфере туризма. Law, Economy and Management in Modern Ambiance: 5th International Conference LEMiMA-2017. Volume 2. Belgrade, Serbia : University Union-Nikola Tesla, Faculty of Strategic and Operational Management, 2017. С.503–513.*
4. Сингаївська І. В. *Особливості використання інтерактивних методів у процесі вдосконалення психологічної компетентності керівників освітніх організацій. Вісник післядипломної освіти: зб. наук. праць. Ун-т менедж. освіти АПН України, Асоціац. безперерв. освіти дорослих. Вип.13. Голов. ред. В.В.Олійник. К. : Геопринт, 2009. Ч.2. С. 304–308.*
5. Васильев Н.Н. *Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. СПб.: Речь, 2005. 283 с.*