

## **КРИТЕРІЇ СФОРМОВАНOSTІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ АГЕНТІВ З ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ**

***В.В. ЛЮБАРЕЦЬ, здобувач***

У статті розглянута сутність поняття „критерій” та визначена правильність вибору критеріїв сформованості професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму, яка залежить від дотримання певних вимог. У публікації здійснено аналіз та визначено критерії сформованості професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму. Розкрито особливості та основні показники професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму для досягнення високих результатів у професійній діяльності.

**Агент з організації туризму, критерій, показник, професійна компетентність.**

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Увага дослідників зосереджується на різних аспектах і засобах формування професійної компетентності фахівців різного профілю: вчителів, соціальних працівників, менеджерів, економістів, правників, інженерів, військових тощо. Водночас проблема формування професійної компетентності фахівців у галузі туризму вивчена недостатньо.

Здійснений аналіз філософської, психологічної та педагогічної літератури із зазначеної проблеми надав можливість з’ясувати, що професійна компетентність майбутніх агентів з організації туризму є інтегральною особистісною якістю, в якій знаходять інтегрований вияв знання, уміння, навички, творчий потенціал, ціннісні орієнтації і настанови, необхідні для успішного виконання функціональних обов’язків кваліфікованого робітника.

На підставі теоретичного дослідження проблеми було здійснено експериментальну роботу з метою перевірки ефективності формування професійних компетентностей учнів за професією «Агент з організації

туризму» в процесі фахової підготовки. Обов'язковою умовою в процесі формування професійних компетентностей є визначення критеріїв. В ході дослідження нами вивчалось поняття «критерій» та визначались критерії професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Дослідженню професійної підготовки приділяється певна увага як у педагогічній теорії, так і в практиці. Зокрема проблеми дидактики професійної освіти розкривають С. Я. Батишев, Ю. К. Бабанський, С. У. Гончаренко та інші; теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму розглядають Г. І. Власова, І. В. Зорін, В. О. Квартальнов, А. П. Конох, В. К. Федорченко, Н. А. Фоменко та інші.

При безумовній важливості цих досліджень ступінь розробки проблеми формування професійної компетентності фахівців в сфері туризму є недостатнім, необхідне уточнення критеріїв і показників сформованості професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму.

**Мета статті** – проаналізувати та визначити критерії сформованості компетентності майбутніх агентів з організації туризму.

**Виклад основного матеріалу.** У науковій літературі поняття “критерій” трактується по-різному. Так, у “Великому енциклопедичному словнику” дається таке визначення: “Критерій – ознака, на основі якої здійснюється оцінка, визначення або класифікація чого-небудь, мірило суджень, оцінки” [2].

Поняття „критерій” використовується в різних значеннях: у якості мірила, оцінки, суджень, ознаки достовірності або умови, як сукупність ознак. Критерій як мірило оцінки, судження; як необхідну та достатню умову проявлення або існування якогось явища чи процесу визначає З. Н. Курлянд. Вона вважає, що розгляд будь-якої досліджуваної величини повинен включати в себе не тільки її ознаки, а й критерії, які визначають вираженість тієї чи іншої ознаки в розглядуваному процесі або явищі [5, с. 9].

О. Я. Савченко, Т. М. Байраба визначають критерії як реальні, точно обрані ознаки, величини, котрі виступають вимірниками об'єктів оцінювання. І. Ф. Ісаєв визначає критерії як ознаки, на основі яких здійснюється оцінка,

судження. Ю. О. Туранов, В. І. Урський вважають, що критерії - це мірило оцінювання вказаних параметрів, які описуються певними показниками.

Ми цілком погоджуємось з аналізом визначення поняття „критерій” Н. В. Баловсяк [1] та будемо виходити з того, що критерії - це якості, властивості, ознаки об'єкта, що вивчається, які дають можливість зробити висновки про стан і рівень його сформованості та розвитку; показники - це кількісні та якісні характеристики сформованості кожної якості, властивості, ознаки об'єкту, котрий вивчається, тобто міра (ступінь) сформованості того чи іншого критерію.

Продуктивним для подальшого дослідження вважаємо визначення А. В. Галімова, який зазначає, що “критерій виражає найзагальнішу сутнісну ознаку, на основі якої здійснюють оцінку, порівняння реальних педагогічних явищ, при цьому ступінь вияву, якісна сформованість, визначеність критерію виражаються у конкретних показниках” [3, с. 93].

У дослідженні Л. С. Рибалко [8], присвяченому виявленню акмеологічних засад професійно-педагогічної самореалізації майбутнього вчителя, критерії та показники підбиралися так, щоб вони відбивали структурно-функціональні й змістові компоненти процесу підготовки майбутнього вчителя до професійно-педагогічної самореалізації: мотиваційно-ціннісний; змістово-процесуальний; рефлексивно-коригувальний.

У науковій праці А. Коваленко [4] уточнено критерії акмеологічної позиції майбутніх учителів у фаховій підготовці з відповідними показниками, як: *мотиваційно-ціннісний; когнітивний; діяльнісний; особистісно-рефлексивний.*

Дослідниця Х. Шапаренко, формуючи професійну компетентність майбутніх вихователів дошкільних навчальних закладів на засадах акмеологічного підходу, визначила такі критерії та показники: мотиваційно-цільовий (мотиваційна спрямованість професійних інтересів і потреб, педагогічна спрямованість на досягнення вищих щаблів професійної компетентності); змістово-процесуальний (якість професійно-педагогічних

знань і розвиненість умінь, які забезпечують формування професійної компетентності); рефлексивно-оцінювальний (наявність умінь здійснення самоаналізу і самооцінювання, прагнення до самовдосконалення); креативний (здатність до саморозвитку власних можливостей та творчого перетворення дійсності з метою різнобічного розвитку дітей).

І. О. Цар [12], виділяє критерій гностичності (пізнання), який відноситься до сфери знань педагога та у нашому дослідженні визначити рівень сформованості змістового, мотиваційного компонентів індивідуального стилю професійної діяльності майбутнього учителя гуманітарного профілю; критерій професійної творчості – сприятиме визначенню рівня сформованості конструктивного, комунікативного та організаційно-діяльнісного компонентів професійної компетентності та відповідно, критерій рефлексивності дає змогу оцінити рівень сформованості рефлексивного компонента. Визначені нею критерії враховують індивідуальні особливості особистості, а також специфіку професійної діяльності й сприяють діагностуванню рівневих змін у формуванні індивідуального стилю майбутнього вчителя.

За А. В. Семеновою, критерії класифікуються таким чином: інтегральні критерії як оцінка загального стану явища або процесу; часткові критерії як оцінка складників явища або процесу; одиничні критерії як оцінка окремих сторін складників явища або процесу [10].

Критерії - це деяке мірило оцінки змін у стані об'єкта дослідження, а показники - характеристики, що дозволяють судити про зміни, що відбуваються. Критерії мають відповідати таким вимогам: бути об'єктивними, містити найбільш суттєві моменти явища, що досліджується, охоплювати типові сторони явища, формулюватися ясно, коротко, точно, вимірювати саме те, що має перевірити дослідник.

Отже, критерії - це якості, властивості, ознаки об'єкта, що вивчається, які дають можливість зробити висновки про стан і рівень його сформованості та розвитку; показники - це кількісні та якісні характеристики сформованості

кожної якості, властивості, ознаки об'єкту, котрий вивчається, тобто міра (ступінь) сформованості того чи іншого критерію [1].

Найчастіше на практиці при визначенні найважливіших вимог у процесі педагогічного експерименту критеріями слугують: суб'єктивні біографічні дані (стать, вік, обрана спеціальність); показники успішності, що найчастіше виступають критеріями рівня знань, мірою тестів здібностей до навчання, тестів інтелекту; результати реальної діяльності; контрольні іспити знань і вмінь; дані інших методик і тестів, валідність яких вважається встановленою [11, с. 112].

Правильність вибору критеріїв залежить від дотримання певних вимог:

- \* однозначності - однозначне розуміння і тлумачення в межах даного дослідження;
- \* адекватності - відповідність певному процесу (явищу), якому вони призначені;
- \* обґрунтованості - можливість визначити достатній рівень чи недостатній;
- \* міцності - має здатність визначати відносну стійкість кожного рівня;
- \* надійності - розходження у часі повторної оцінки не повинно бути істотним.

Для педагогічного дослідження важливим є визначення критерію того явища (процесу), на яке спрямоване дослідження. А. К. Маркова виокремлює такі групи критеріїв: об'єктивні та суб'єктивні; результативні та процесуальні; нормативні та індивідуально-варіативні; наявного та прогностичного рівнів; професійного навчання і творчості; соціальної активності та професійної придатності; якісні та кількісні [6].

У виборі критеріїв сформованості професійної компетентності ми враховували думку О. Насонової [7], яка у своєму дослідженні вказує на важливість особистісного та професійного компонентів професійної компетентності та виділяє такі основні критерії визначення рівня його сформованості як процесуально-діяльнісний, до якого відносить професійні уміння (конструювання та організація діяльності), й індивідуально-

особистісний – наявність внутрішньої потреби до здійснення педагогічної діяльності, рефлексії й елементів творчості

Кожний критерій розкривається через систему показників, які його характеризують. Як наголошує А. В. Семенова, показники фіксують певний стан або рівень розвитку певного критерію. Показник - це явище або подія, за якими можна судити про динаміку певного процесу [10].

Основні показники професійної компетентності агента з організації туризму - це передусім: особистісні якості, особливо перетворювальні та психологічні; усвідомлення місця ролі агента з організації туризму в професійній діяльності; безперервне підвищення загальної та професійної культури; пошукова діяльність; конструювання власного професійного досвіду.

На наш погляд, для того, щоб бути зрозумілим та прийнятним, агент з організації туризму повинен у спілкуванні вміти справити на співрозмовників позитивне враження, тобто він має опанувати мистецтво самопрезентації. Ми погоджуємось з Дж. Шпігелем, який пропонує дотримуватися таких правил у мистецтві самопрезентації: створювати власний образ, який бачать інші; бути впевненим у собі; поважати себе і співрозмовника; бути гарним слухачем; визнавати власні помилки; зберігати позитивний настрій [13, с. 118]. Крім того, особливе значення у мистецтві самопрезентації фахівця туризму надаємо грамотності та правильності мовлення, умінню зв'язано, логічно висловлювати свої думки, керувати власною поведінкою.

Оскільки професійна діяльність агента з організації туризму передбачає контроль і координування дій споживачів, великою є вірогідність виникнення конфліктних ситуацій. Тому майбутні агенти з організації туризму повинні навчитись доцільно використовувати стилі спілкування, створювати сприятливий психологічний мікроклімат у колективі, попереджати та конструктивно вирішувати міжособистісні конфлікти.

Е. Руденський пропонує правила спілкування, яких, на нашу думку, повинен дотримуватися у професійній діяльності агент з організації туризму з метою створення сприятливого психологічного клімату:

- повага, доброзичливість стосовно співрозмовника;
- ввічливість і неприпустимість категоричності у судженнях;
- орієнтація на партнера та створення психологічного комфорту;
- стимулювання і підтримування інтересу споживача до теми спілкування;
- логічне доведення своєї точки зору та позиції;
- врахування інтересів співрозмовника;
- вибір стилю мовлення, сприятливого не лише для ситуації спілкування, але й для сприйняття співрозмовником;
- вибір дистанції у спілкуванні, системи жестикуляції та міміки;
- уважне слухання співрозмовника [9, с. 13].

Професійна компетентність агента з організації туризму включає:

- здатності фахівця в галузі туризму як вміння: демонструвати творче мислення при формуванні та просуванні туристичного продукту; застосувати міжособистісні види спілкування в різних ситуаціях; орієнтуватися у галузі полікультурності; демонструвати ділові якості; орієнтуватися в специфіці туристичної сфери; розвивати здібності дослідження та набувати власний досвід;

- здатності фахівця в галузі туризму як знання: іноземних мов; комп'ютера та інформаційних технологій; географії; основ туризму, його світових, національних й регіональних особливостей та закономірностей;

- вміння використовувати набуті знання в професійній діяльності;
- організаторські якості.

З огляду на зазначене можна стверджувати, що під професійною компетентністю агента з організації туризму слід розуміти таку діяльність коли на основі бази знань, умінь, навичок та усвідомленого розуміння своєї ролі в суспільстві безперервного самовдосконалення й саморозвитку особистості, професійній здатності до обслуговування людини під час відпочинку, тобто предметом праці є розширене відтворення здоров'я, сил людини впродовж вільного часу.

Складність структури і змісту щодо професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму зумовила необхідність виокремлення таких критеріїв: *мотиваційний, когнітивний, практичний, комунікативний, рефлексивний*. Визначені нами критерії враховують специфіку професійної діяльності фахівця в сфері туризму та забезпечують діагностику рівня сформованості професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму.

**Висновки.** Отже, на основі аналізу філософської, психологічної, педагогічної літератури нами було виокремлено критерії сформованості професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму (мотиваційний, когнітивний, практичний, комунікативний, рефлексивний). Їх використання надає змогу всебічно оцінити індивідуальний рівень досліджуваного феномена в учнів та організувати роботу щодо формування професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму під час їх навчання у професійно-технічному навчальному закладі.

**Актуальними напрямками подальшої розробки окресленої проблеми** є обґрунтування визначених критеріїв, та визначення рівнів сформованості професійної компетентності майбутніх агентів з організації туризму.

### **Список використаних джерел**

1. Баловсяк Н. В. Формування інформаційної компетентності майбутнього економіста в процесі професійної підготовки: дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 / Баловсяк Надія Василівна / Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. - К., 2006. - 334 с.

2. Большой энциклопедический словарь [Текст] / под ред. В. Н. Ярцева. - 2-е издание. – М.: Большая российская энциклопедия, 1998. – 685 с.

3. Галімов, А. В. Теоретико-методичні засади підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до виховної роботи з особовим складом: монографія/ А. В. Галімов–Хмельницький: Вид-во Нац. академії Державної прикордонної служби України ім. Б. Хмельницького, 2004. – 376 с.



4. Коваленко Г. С. Етапи формування акмеологічної позиції майбутнього вчителя / Г. С. Коваленко // Проблеми трудової та професійної підготовки: зб. наук. праць / НПУ ім. М. П. Драгоманова. - К., 2009. - Вип.4. - С. 52-57.
5. Курлянд З. Н. Професійна усталеність вчителя - основа його педагогічної майстерності / З. Н. Курлянд. - Одеса, 1995. - 160 с.
6. Маркова А. К. Психологические критерии и ступени профессионализма учителя / А. К. Маркова // Педагогіка. - 1995. - № 6. - С. 55-63.
7. Насонова Е.Е. Формирование индивидуального стиля деятельности педагога-валеолога в процессе педагогической практики: дисс. канд. пед. наук: 13.00.08 / Насонова Елена Евгеньевна. – Москва, 2001. – 268 с.
8. Рибалко Л. С. Методолого-теоретичні засади професійно-педагогічної самореалізації майбутнього вчителя (акмеологічний аспект): монографія / Л. С. Рибалко. - Запоріжжя : ЗДМУ, 2007. - 442 с.
9. Руденский Е. В. Основы психотехнологии общения менеджера [Текст] / Е. В. Руденский. - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997. – 165 с.
10. Семенова А. В. Парадигмальне моделювання у професійній підготовці майбутніх учителів: монографія / А. Семенова. - Одеса: Юридична література, 2009. - 504 с.
11. Словник-довідник з професійної педагогіки / За ред. А. В. Семенової. - Одеса: Пальміра, 2006. - 272 с.
12. Цар І.О. Критерії та рівні сформованості індивідуального стилю професійної діяльності майбутнього вчителя гуманітарного профілю. [Електронний ресурс] / І.О.Цар/ Наукові конференції. Педагогіка.
13. Шпигель Дж. Флирт – путь к успеху [Текст] / Дж. Шпигель. – СПб.: Питер, 1997. – 150 с.

**КРИТЕРИИ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ АГЕНТОВ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА**

**В.В. ЛЮБАРЕЦ**

В публикации рассмотрена суть понятия „критерий" и определена правильность выбора критериев сформированности профессиональной компетентности будущих агентов по организации туризма, которая зависит от придерживания определенных требований. В статье проанализированы и определены критерии и основные показатели сформированности профессиональной компетентности будущих агентов по организации туризма. Раскрыты особенности и показатели профессиональной компетентности будущих агентов по организации туризма для достижения высоких результатов у профессиональной деятельности.

**Агент по организации туризма, критерий, показатель,  
профессиональная компетентность.**

**Lubarets V.V.**

**CRITERIA AND PRINCIPLES OF FORMED PROFESSIONAL  
COMPETENCE OF TRAVEL AGENTS.**

Criteria and principles of formed professional competence of travel agents. The analysis of criteria and principles of formed professional competence of travel agents was carried out in the article. The criteria depend on observing of certain demands. The peculiarities and the main indicators of formed professional competence of travel agents for achieving high results in professional sphere were discovered.

**Travel agent, criterion, principle, professional competence.**