

В.В. Любарець, кандидат педагогічних наук,
заступник директора Економіко-юридичного
училища Київського університету туризму,
економіки і права

ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ПРОБЛЕМНОГО НАВЧАННЯ МАЙБУТНІХ АГЕНТІВ З ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ

У статті доведено необхідність і актуальність технології проблемного навчання в процесі виробничого навчання майбутніх агентів з організації туризму. Розкрито особливості дидактичної побудови проблемних ситуацій, які виникають під час виробничої навчання та виробничої практики учнів. Означено етапи методики проведення аналізу проблемних ситуацій та дотримання умов їх створення. Наведені зразки формулювання постановки проблемних завдань та проблемних питань, які відтворюють правдивий перебіг процесів та явищ, які мають місце в професійній діяльності майбутніх агентів з організації туризму. Доведено ефективність використання технології проблемного навчання в процесі професійної підготовки майбутніх агентів з організації туризму.

Ключові слова: технологія проблемного навчання, виробниче навчання, агент з організації туризму.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Докорінна перебудова нашого суспільства на основі принципово нових економічних, соціальних і політичних факторів ставить підвищені вимоги до підготовки робітничих кадрів їх загальноосвітнього рівня і професійної майстерності.

На сучасному ринку праці в сфері туризму поряд з придбаними в період професійного навчання специфічними знаннями, вміннями та навичками особливо цінними є творчий підхід до професії, здатність і бажання до саморозвитку та постійне вдосконалювання професійних компетентностей.

Молоді фахівці – випускники навчальних закладів за оцінкою професіоналів туристичного бізнесу не спроможні скласти конкуренцію працівникам діючих туристичних фірм з причини недостатнього рівня розвитку практичної складової в професійній підготовці та мотивації в самонавчанні.

Сучасний кваліфікований робітник у своїй професійній діяльності все частіше зустрічається з необхідністю виконувати дії в умовах, що постійно змінюються. Найважливіша риса сучасного фахівця в сфері туризму – вміння адаптуватись пристосовуватись і активно діяти в ситуаціях, які зазнали соціальних змін.

Виникає необхідність вибору та використання в процесі професійно-практичної підготовки майбутніх агентів з організації туризму майстрами виробничого навчання найбільш раціональних інноваційних технологій навчання, що сприятиме забезпеченню вітчизняної індустрії туризму конкурентоспроможними фахівцями.

Аналіз попередніх досліджень: На сучасному етапі розвитку нові педагогічні технології розробляються у теоретичному й дидактичному аспектах. Теоретичний і дидактичний аспекти нових технологій навчання вже достатньо розроблені та висвітлені в роботах Ю. Бабанського, В. Беспалька, Л. Буркової, В. Давидова, Г. Іванова, В. Лозової, Г. Селевка, М. Скрипник, та інших вітчизняних вчених.

Разом з цим, активно вивчається досвід зарубіжних науково-практичних педагогічних розробок та інновацій Дж. К. Джонса, Д. і Р. Джонсона, Дж. Майер, К. Стоута, Дж. Шнайдера.

Застосування інноваційних технологій навчання в професійній освіті майбутніх фахівців туристичної галузі розглядали вчені С. Сисоєва, В. Федорченко, Н. Фоменко, Г. Цехмістрова.

При безумовній важливості цих досліджень впровадження нових технологій у сучасну педагогічну практику майстра виробничого навчання просувається дуже повільно, перш за все із-за недосконалості усвідомлення

необхідності інтенсифікації навчального процесу у професійній підготовці майбутніх фахівців туризму у системі ПТНЗ.

Мета роботи. Усвідомлення необхідності інтенсифікації навчального процесу стало передумовою вибору мети статті, яка полягає у висвітленні особливостей використання технології проблемного навчання у процесі професійної підготовки майбутніх агентів з організації туризму під час виробничого навчання.

Матеріал і результати дослідження. Практика підготовки майбутніх фахівців туризму показує, що головною задачею викладача та майстра виробничого навчання – прищепити учням інтерес та любов до робітничої професії «Агент з організації туризму», дати змогу зрозуміти, що вона є сучасною та конкурентоспроможною на ринку праці.

Саме впровадження проблемних методів в традиційну систему навчання – ефективно змінює структуру організаційних форм навчання, що сприяє становленню особистості учня, на його самореалізацію у житті, на активність і розвиток творчих здібностей стимулює активну участь в рішенні проблемних ситуацій професійної діяльності в сфері туризму.

Впровадження інтерактивних методів у навчальний процес потребує певної підготовки як майстра виробничого навчання, так і учнів. А тому необхідно починати з поступового включення їх у професійну діяльність, починаючи з найпростіших форм.

Проблемне навчання вчить учнів вирішувати непередбачувані ситуації, сприяє розвитку розумових здібностей, аналітичного і логічного мислення; формує вміння і навички застосовувати у повсякденному житті, привчає учнів до самостійних пошукових і дослідницьких дій.

Створення проблемних ситуацій на уроках та їх аналіз – важливий резерв формування в учнів знань, умінь, інтелектуальних, вольових і емоційних рис, що дозволять їм вільно і ефективно діяти в подальшому в нестандартних умовах праці. Використання реальних ситуацій в навчальному процесі – це той

важливий засіб встановлення взаємозв'язків між предметами професійно-теоретичної, професійно-практичної та загальноосвітньої підготовки.

Використання проблемних ситуацій можливе на всіх етапах уроку виробничого навчання, де воно має свої особливості. Ці особливості зумовлюються функціями та організацією етапу уроку, особливостями дидактичної побудови самих виробничо-технічних ситуацій, які виникають із життя під час виробничої практики учнів.

Проблемні ситуації породжуються проблемними задачами чи завданнями та проблемними запитаннями. Проблемне запитання, як і проблемна задача, є характеристикою об'єкта мислення. Але між ними є відмінність. Структуру проблемної задачі характеризують три компоненти: дані (умова), вимога та невідоме. Питання ж, з одного боку, може входити у структуру проблемної задачі і виконувати функцію її вимоги, з іншого – бути відносно самостійною формою думки, як окреме проблематизоване висловлювання, що вимагає відповіді. Однак і в другому випадку, попередньо аналізуючи запитання, суб'єкт уточнює умови його постановки, відділяє умови від вимог, тобто поступово переформулює запитання у задачу.

М. Фіцула вважає, що завдання стає пізнавальною проблемою, тоді, коли воно потребує роздумів над проблемою, викликає у учнів пізнавальний інтерес, спирається на попередній досвід і знання за принципом апперцепції [5].

Автор розрізняє навчальні проблеми:

– за галуззю і місцем виникнення: предметні (виникають у межах одного предмета і розв'язуються засобами і методами цього предмета), міжпредметні (виникають у навчальному процесі в результаті міжпредметних зв'язків і зв'язку навчання з життям; вирішуються методами різних предметів), урочні (виникають безпосередньо під час заняття); позаурочні (виникають у процесі виконання домашнього завдання, в життєвому досвіді учнів);

– залежно від ролі в навчальному процесі: основні (активізують пізнавальну діяльність щодо всього матеріалу заняття) і допоміжні (для

поетапного вирішення основної проблеми); – за способом розв'язання: фронтальні, групові та індивідуальні.

Р. Мільруд [3] виділяє чотири типи проблемних завдань:

– поведінкові, до яких належать завдання обговорити і вибрати поведінку в проблемних ситуаціях;

– морально-етичні, що передбачають аналіз різних проблем морально-етичного характеру;

– проблемні завдання, пов'язані з розглядом варіантів розв'язання соціально політичних проблем;

– науково-пошукові, що передбачають аналіз наукових проблем.

Застосування проблемних методів навчання в процесі оволодіння професійними вміннями і навичками сприяє розвитку таких якостей сучасного працівника, як професійна компетентність, вміння самостійно визначати проблеми, критично їх оцінювати та приймати рішення з розв'язання. Проблемне навчання реалізується за допомогою словесних, наочних і практичних методів, причому їх співвідношення залежить від ступеня самостійності учнів. Особливістю застосування проблемних методів на уроках виробничого навчання є обов'язковий зв'язок з конкретною діяльністю учнів. При цьому варто враховувати наступне:

– формування проблеми та її розв'язання доцільні на уроках, на яких відпрацьовуються вміння і навички виконання порівняно складних навчально-виробничих робіт;

– проблемна ситуація повинна відображати процес виконання практичних дій та ґрунтуватися на теоретичних питаннях, пов'язаних з туристичною діяльністю;

– постановка і розв'язання проблемних ситуацій доцільні на всіх етапах уроку: в процесі вступного, поточного і заключного інструктажів;

– проблемні ситуації необхідно формулювати і розв'язувати не тільки на уроках, але і при навчанні на виробництві, при виконанні учнями домашнього завдання.

Майстру виробничого навчання використовуючи технології проблемного навчання потрібно вміти розрізняти поняття: проблемне викладання і проблемне навчання.

Проблемне викладання – це діяльність педагога з постановки навчальних проблем і створенні проблемних ситуацій, організації навчання учнів, формулюванні і рішенні навчальних проблем з метою глибокого засвоєння учнями нових знань і умінь і формування їх творчих можливостей [2; 12].

Проблемне навчання – це така організація навчальних занять, що припускає створення під керівництвом викладача проблемних ситуацій і активну самостійну діяльність учнів з його дозволу, в результаті чого і відбувається творче оволодіння професійними знаннями, навичками, уміннями і розвиток розумових здібностей [4; 252].

Проблема – це питання чи завдання, спосіб розв’язання яких невідомий учням, але учні мають знання чи уміння для того, щоб здійснювати пошук теоретичного обґрунтування, або знають спосіб практичного виконання. На основі навчальної проблеми створюють проблемні ситуації.

Проблемна ситуація – це положення, при якому виникає протиріччя між наявними знаннями, уміннями учнів і неможливістю з їх допомогою пояснити нові факти, явища і обрати правильний спосіб практичної діяльності.

Створення проблемної ситуації потребує правильного підходу до побудови ситуаційної задачі і вибору проблемного запитання, а також вимагає необхідні дотримання наступних умов:

- пізнавальна задача повинна ґрунтуватися на знаннях і уміннях, якими володіють учні;
- учні повинні добре зрозуміти навчальну проблему і кінцеву мету її розв’язання;
- відповідність проблемної ситуації інтелектуальним можливостям учнів і рівню оволодіння ними практичними уміннями і навичками;

– педагог при створенні проблемної ситуації ставить запитання, які допомагають учням зрозуміти суть проблеми і необхідну закономірність для її розв'язання.

Для створення проблемних ситуацій необхідно підібрати навчальний матеріал, який характеризується суттєвими міжпредметними та причинно-наслідковими зв'язками, а також матеріал, основою якого є узагальнення найбільш суттєвих якостей, явищ, властивостей та виявлення закономірностей. Проблемні ситуації важко створювати на основі описового матеріалу, фактів, подій, формулювань законів, принципів науки [2; 14].

Найчастіше утруднення у майстрів виробничого навчання викликають вибір змісту навчального матеріалу і формулювання проблемних питань та проблемних ситуацій (табл.1). Необхідно враховувати, що проблемні питання і практичні завдання повинні викликати труднощі в учнів, але бути доступними і посильними, тому що непосильні завдання не можуть викликати інтересу до їх розв'язання. Слід пам'ятати, що особливість проблемного питання – це відсутність можливості дати на нього пряму однозначну відповідь. Для формування проблемних запитань можна рекомендувати наступні ключові слова: «Що відбудеться у випадку...?», « Чи можна замінити...?», «Які умови необхідні для здійснення...?», «Як необхідно змінити послідовність операцій, щоб...?», «Чому потрібно зробити саме так, а не інакше...?».

Застосування проблемного навчання можливе на всіх етапах уроків виробничого навчання будь-якого типу, однак при цьому потрібно майстру перед підготовкою до уроку проаналізувати зміст навчального матеріалу в такій послідовності:

- конкретизувати знання й уміння учнів за темою уроку;
- виділити основні поняття і трудові прийоми, які повинні бути вивчені, рівень їх засвоєння;
- встановити рівень новизни та складності навчального матеріалу;

Зразки змісту проблемних ситуацій

Постановка проблеми	Постановка питання
Прилетівши до Туреччини, туристи доїхали до заброньованого для них готелю. Але вільних місць не виявилось. Туристи звернулись до туроператора через якого забронювали тур з проханням вирішити ситуацію?	З яких причин туристів могли не поселити в готель? В яких документах вказані умови проживання туристів саме в готелі?
При оформленні туристичної путівки до Греції, менеджер не звернув уваги на вік дитини, що подорожували з матір'ю. Документи було оформлено, видано туристам, але сім'ю не випустили з країни при проходженні паспортного контролю в аеропорту.	На підставі яких документів не випустили дитину при проходженні паспортного контролю в аеропорту.? Які можливі дії туристів?
Оформляючи тур до Таїланду, агент з організації туризму не звернув уваги на строк дії закордонного паспорту туристу. При в'їзді до країни турист був заарештований в аеропорту Таїланду – строк дії його закордонного документу був недостатній для перебування в країні.	Який повинен бути строк дії паспорту для відвідування Таїланду на дату повернення до України? Чи має право турист подати позов на туристичну фірму, зокрема на агента з організації туризму, який оформляв документи?
Турист придбав недорогий тур на кримське побережжя. Повернувшись з туру, він пише скаргу про «незадовільні умови перебування: перебої з водою, відсутність гарячої води, брудний платний пляж і жахливе харчування», а також про те, що йому «обіцяли затишний пансіонат з національною кухнею біля моря».	Що було випущено з уваги туристом при купівлі туру? Як йому потрібно оформити скаргу? Хто в цьому випадку понесе відповідність на задані умови проживання?
Повернувшись з турподорожі, клієнтка зрозуміла, що її багаж відсутній в аеропорту. Представники авіакомпанії заповнили стандартний в таких випадках рапорт про втрату майна. Але як виявилось в подальшому, рапорт було складено невірно. Авіакомпанія відмовилась виплачувати компенсацію за втрачене майно.	Як діяти туристці у такому випадку? Хто несе відповідальність і виплачує компенсацію за втрачене майно, згідно до положення Варшавської конвенції авіап перевезень, членів ІСАО. Чи має право туристка подати до суду за неправомірні дії авіакомпанії? Які наслідки можуть бути?
Турист відпочивав в Польщі в м. Закопане. Коли турист катався на лижах він поламав ногу. Після повернення до України турист звернувся до менеджера та надав рахунки з медичних послуг на суму 2400 у. о., та вимагає оплатити їх негайно. Після дзвінка менеджера до страхової компанії виявляється, що фірма відмовляється сплатити витрати туриста.	З яких можливих причин страхова компанія може відмовити виплатити витрати туриста. Як в такій ситуації повинен вести себе агент з туризму, які аргументи повинен привести, щоб зняти відповідальність з турфірми за виплату?
Молода сім'я у складі з двома дітьми (вік дітей 2,5 та 7 років) відправляється на відпочинок за кордон, заздалегідь придбавши путівку. Але в аеропорту при проходженні державного кордону прикордонники змушені були їх не, так як 7 річна дитина не мала власного проїзного документу, а тільки була вписана до матері у паспорт.	Чому прикордонники не випустили сім'ю за межі України? Хто повинен понести збитки в цьому випадку? Обґрунтуйте відповідь.

- виявити логіку викладання навчального матеріалу і суперечливі факти інформації, на основі яких може бути створена проблемна ситуація;
- визначити вид представлення проблеми: проблемне питання, завдання, задача;
- розробити прийоми роботи в процесі вирішення проблемної ситуації: характер викладення навчального матеріалу (проблемний виклад, евристична бесіда, дискусія і т.д.), постановка наведених запитань; особливості демонстрації трудових прийомів і операцій;
- підготувати засоби навчання і дидактичне забезпечення уроку (схеми, креслення, картки-завдання тощо).

Роль майстра в процесі реалізації проблемного навчання на уроках змінюється: він не просто повідомляє навчальну інформацію і демонструє трудові прийоми й операції, які потрібно відтворити, але й сприяє розвитку мислення і самостійної пошукової діяльності учнів [2; 16].

Майстер виробничого навчання повинен надати можливість учням створити проблемні ситуації вказавши на завдання. Наприклад при вивченні теми «Представлення інформації клієнтам», відпрацьовуючи навички спілкування та надання інформації клієнтам з особливими потребами, пропонує створити ситуації що виникають через недостатність попередніх знань, практичних умінь учнів, виконувати алгоритм збору, первинної обробки, аналізу довідкових матеріалів з туризму; пошук та зберігання інформації, визначення достовірності інформації.

Особливостями використання проблемних ситуацій є, на наш погляд, те, що для них доцільно брати реальні сюжети з практики та досвіду учнів вважаємо, що ефективність використання аналізу проблемних виробничих ситуацій можлива за умов, коли: опис ситуації відповідає змісту та методиці теми; чітко і ясно сформульований; відтворює правдивий перебіг процесів та явищ, які мають місце в професійній діяльності; викликає пізнавальну потребу та спонукає учнів до інтелектуальної діяльності; враховує рівень знань та можливості учнів, що включають творчі здібності і життєвий досвід; не містить

коментарів викладача, його емоційного ставлення до ситуації, а лише деякі вказівки необхідні для прийняття рішення.

Методика проведення аналізу проблемних ситуацій включає в себе такі етапи: уведення в проблему, що вивчається; презентація професійної ситуації; вивчення ситуації та підготовка рішення. Свої відповіді та пропозиції учні записують на листку ватману; групова дискусія, яка включає три фази: визначення спрямованості обговорень усієї дискусії та її характер; обговорення прийнятих рішень, оцінка їх з урахуванням вимог, які було визначено у першій фазі; остаточне формулювання групового рішення; підсумкова бесіда.

Аналіз помилок, допущених учнями при вирішенні проблемних виробничих ситуацій під час уроку, знижує вірогідність їх повторення у практичній діяльності [1; 73].

Ефективне використання проблемних ситуацій дає майстру можливість розвивати в учнів здатність аналізувати свою роботу, знаходити причини помилок та способи їх усунення, заохочувати учнів до творчого, раціоналізаторського підходу до виконання завдань, привчати до постійного використання навчально-технологічної документації.

Висновок. Технологія проблемного навчання, тобто проблемні ситуації, що відображають практичну діяльність майбутнього фахівця сфери туризму, виконують низку завдань: допомагають усвідомити учню себе як суб'єкта професійної діяльності; сприяють формуванню здатності застосовувати досвід у типових ситуаціях, передбачати проблеми в нетипових і нестандартних ситуаціях, що виникатимуть у реальній практичній діяльності; дозволяють оптимізувати процес формування навичок професійного спілкування; розкривають творчий потенціал учня; сприяють розвитку особистісних професійно-значущих якостей; дозволять наблизити теоретичні знання до реальної професійної діяльності майбутнього фахівця сфери туризму.

Уроки виробничого навчання з використанням технології проблемного навчання сприяють підвищенню активності і зацікавленості учнів на уроках, розвитку творчого і логічне мислення, зростанню продуктивності праці, якості

знань, спроможності учнів розв'язувати проблемні виробничі завдання, вмінню працювати в колективі.

Список використаних джерел

1. Козак, Л.В. Професійно-орієнтовані форми навчання у підготовці фахівців туризму Педагогічний процес: теорія та практика (1). С. 68-78. ISSN 2078-1687

2. Міськова А.В Сучасні підходи до організації і проведення уроків виробничого навчання з професії перукар (перукар-модельєр) Методична розробка. ДПТНЗ «Сумське вище професійне училище будівництва і дизайну» 52 с. <http://vpub.edukit.sumy.ua/Files/downloads/>

3. Мильруд Р.П., Максимова И.Р. Современные концептуальные принципы коммуникативного обучения иностранному языку / Р.П. Мильруд, И.Р. Максимова // Иностранные языки в школе. – 2000. – No 4. – С. 9-16

4. Основні аспекти педагогіки профтехосвіти. Навчальний посібник / Нікуліна А.С., Молчанов В.М., Верченко Н.В., Торба Ю.І. – Донецьк: ДПО ІПП, 2006. – 296 с.

5. Фіцула М.М. Педагогіка / Фіцула М.М. – К. : Вид. центр — «Академія», 2002. – 528 с

В.В. Любарец

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОБЛЕМНОГО ОБУЧЕНИЯ БУДУЩИХ АГЕНТОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА

В статье доказано необходимость и актуальность технологии проблемного обучения в процессе производственного обучения будущих агентов по организации туризма. Раскрыты особенности дидактического строения проблемных ситуаций, которые возникают во время производственного обучения и производственной практики учеников. Определены этапы методики проведения анализа проблемных ситуаций и условий их создания. Наведены

образцы формулирования постановки проблемных заданий и проблемных вопросов, которые отображают правдивый переход процессов и явлений, которые имеют место в профессиональной деятельности будущих агентов по организации туризма. Доказано эффективность использования технологии проблемного обучения в процессе профессиональной подготовки будущих агентов по организации туризма.

Ключевые слова: технология проблемного обучения, производственное обучение, агентов по организации туризма.

V.V. Liubarets

USING TECHNOLOGY OF PROBLEM STUDIES OF FUTURE TRAVEL AGENTS

In the article a necessity and actuality of technology of problem studies in the process of productive studies of future travel agents are proved. The peculiarities of didactic creation of problem situations that arise up during productive studies and productive practice of pupils are found out. The methodological realizing analysis of problem situations and observance of conditions of their creation are marked. The models over of formulation of raising problem tasks and problem questions that create truthful motion of processes and phenomena that take place in professional activity of future travel agents are shown. Efficiency using of technology of problem studies in the process of professional preparation of future travel agents is proved.

Key words: technology of problem studies, productive studies, travel agent.