

ОСОБЛИВОСТІ ПЕДАГОГІЧНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ НАВИЧКИ ГОСТИННОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

У статті висвітлюється особливості технології формування навички гостинності майбутніх фахівців сфери туризму. Визначено фактори й умови формування навички гостинності в процесі професійної підготовки.

***Ключові слова:** педагогічна технологія, навички, гостинність, активне навчання, фахівець сфери туризму*

Сучасний стан соціально-економічного розвитку суспільства, нові вимоги роботодавців до рівня професіоналізму фахівця сфери туризму посилюють значущість гостинності – складової змісту їх професійної підготовки.

Нині зростає зацікавленість у розвитку індустрії гостинності як у міжнародному, і національному й регіональному рівнях, оскільки туризм і готельний бізнес є каталізатором розвитку всіх секторів економіки.

Істотно позитивні соціально-економічні впливу індустрії гостинності на національному й регіональному рівнях: нові робочі місця, створені через туризм і готельного бізнесу; мультиплікативний ефект; внесок у державні та регіональні доходи; підвищення життєвого рівня населення; збереження культурної спадщини; сприяння створенню й підтримці музеїв, збереженню та фінансуванню культурно-історичних пам'яток; посилення почуття гордості за свою культури і самобутність; забезпечення можливостей для міжкультурних обмінів.

Цими чинниками обумовлена актуальність теми дослідження, метою якого є педагогічні технології формування навичок гостинності майбутніх фахівців сфери туризму.

Актуальність даної теми на сьогоднішній день постає дуже гостро, адже існує проблема пов'язана з питанням якості надання послуг, досягненням високого рівня обслуговування та етичністю працівників сфери гостинності. Проблема перш за все виникає тому, що фахівець не розуміє специфіки роботи в сфері гостинності.

Гостинність – це турбота, виявлена по відношенню до гостя, і здатність почувати потреби клієнтів. Людина, яка переступила поріг готелю, без відчуття, що про неї піклуються, скоріше є споживачем, ніж гостем; прохачем, ніж постійним покупцем; неживим предметом, ніж людиною. Фахівці сфери гостинності повинні розуміти, що гостинність – це якість обслуговування, що базується на рівні професійної підготовки, досвіді і внутрішній культурі [4, 125].

Над дослідженням теоретичних основ кадрового забезпечення в сфері гостинності працювали російські вчені (Вуковлов В.Н., Сесьолкін А.І., Квартальний В.О.) вітчизняні науковці (Зорін І.В., Власова Т.І., Федорченко В.К., Фоменко Н.А. інші) Автори велику увагу приділяють підготовці фахівців для сфери туризму і зазначають, що в основу покладено освітні галузеві стандарти, зміст яких дидактично обґрунтовано та експериментально перевірено. Зокрема, вітчизняний досвід розробки стандартів засвідчує, що стандарт професійної освіти і навчання містить перелік трудових операцій, які повинні визначатися в межах певної професійної діяльності, а також пов'язані з ними знання, уміння та навички, які допоможуть в професійній діяльності [5].

Процес формування навички гостинності залежить від цілеспрямованості; внутрішньої мотивації і зовнішнього інструктування, які створюють установку; правильного розподілу вправ за етапами навчання; включення тренуваної навички в значущу навчальну професійну ситуацію; поінформованості студента про результати виконання дії; розуміння ним загального принципу, схеми дії, в яку включено дію, що тренується; врахування впливу трансферу та інтерференції.

Об'єктивними показниками сформованості навички гостинності є: правильність і якість її реалізації (відсутність помилок); швидкість виконання операцій або їх послідовності (зовнішні критерії); відсутність спрямованості свідомості на спосіб виконання дії, напруженості і швидкої стомлюваності, випадання проміжних операцій, тобто редукування дії (внутрішні критерії).

На вироблення навички гостинності впливають: правильний розподіл вправ у часі; розуміння, осмислення принципів, що

засвоюються, основного плану виконання дій; знання результатів виконаної дії; вплив раніше засвоєних знань і вироблених навичок на момент учіння; раціональне співвідношення репродуктивності і продуктивності.

У процесі формування навичок гостинності педагог повинен: цілісно представити сформовану навичку; попередити негативне перенесення уже сформованих навичок на нову; забезпечити різноманітні умови тренування навички; знайти спосіб тренування; забезпечити розуміння принципу побудови.

Ефективне формування навички відбувається в умовах формування орієнтовної основи дії професійного вміння. Під орієнтувальною основою дії розуміють сукупність відображених людиною об'єктивних умінь, на які вона реально орієнтується під час виконання дії.

Формуючи навички гостинності, треба враховувати фактори й умови їх успішного засвоєння. Фактори, які впливають на успішність засвоєння навички, поділяють на об'єктивні (конструкція і стан обладнання, інтер'єру; умови роботи) та суб'єктивні (фізіологічні – стан здоров'я, втома; психологічні – ставлення до діяльності, впевненість у своїх силах, настрої, динаміка навички).

На ефективне формування навички гостинності впливає розвиток властивостей особистості, які входять у відповідний блок особистості (спрямованість, можливість, особливості поведінки), є специфічний вид психологічної підготовки: формування позитивного ставлення і мотивів професійної діяльності, професійних інтересів і переконань; розвиток професійних здібностей на підставі здобуття трудових знань, навичок, умінь; формування індивідуального стилю діяльності на основі психологічних особливостей поведінки, які визначаються темпераментом і характером [2; 13].

Професійне навчання можна вважати успішним, коли знання стають переконливими, їхній обсяг – ерудицією, навички й уміння – звичкою; розвивається активність, самостійність, творче мислення та інші особистісні якості, які потрібні справжньому професіоналу.

Запропонована педагогічна технологія активного навчання формування навички гостинності майбутніх фахівців сфери туризму включає: «проблемне навчання» при якому людині

повідомляють потрібну інформацію і ставлять завдання (проблеми) для застосування знань, в процесі самостійного вирішення яких і формуються відповідні уміння; алгоритмічне навчання – визначають ознаки, які допомагають виявити тип завдань і операції, потрібні для їх вирішення; поетапне навчання – формує розумову діяльність, яка необхідна для застосування знань, прийоми розумової діяльності опановують поетапно.

Розробка даної технології здійснювалася на основі системного-структурного, компетентнісного, діяльнісного підходу. У межах системно-структурного підходу, при якому враховуються всі специфічні особливості професійної діяльності людини, розвивають цілий комплекс нових методів навчання (моделювання, рольові та ділові ігри, різні види соціально-психологічного тренінгу та ін.) – це дає можливість створити систему проблемних ситуацій і дозволяє тим самим забезпечити об'єктивні передумови формування теоретичного, практичного та професійного мислення.

Принцип формування професіонала не можна відмежувати від загальної проблеми розвитку особистості в процесі трудової діяльності, що зумовлює необхідність поєднання професійної та психологічної підготовки.

Людина за своєю природою – дослідник. Її пошукова діяльність полягає у знаходженні особливостей, властивостей і характеристик явищ і об'єктів зовнішнього середовища у визначенні їхньої сутності та змісту, в оцінці значення. На підставі отриманої інформації вона ставить для себе мету і розробляє програми своїх дій. Пізнавальна діяльність людини відбувається в умовах активно-випереджуючого сприймання і відображення навколишнього світу, розв'язання різних проблемних ситуацій, без чого поставленої мети не можна досягнути [1].

Активне навчання повністю відповідає цим вимогам. В основу покладено принцип безпосередньої участі, який зобов'язує викладача зробити кожного слухача учасником навчально-виховного процесу, діючим, який веде пошук шляхів і способів вирішення проблем, що вивчають у навчальному курсі проблем.

Поняття «активні методи навчання» поширюються на досить велику групу прийомів і способів проведення

теоретичних і практичних занять. Активним груповим методом можна назвати будь-який спосіб запланованої активізації комунікативних процесів у навчальній або цільовій групі незалежно від змісту сформульованих навчально-пізнавальних, творчих або психокорекційних завдань [1].

Активні групові методи можна умовно об'єднати в три основні блоки [1; 10]:

- дискусійні методи (групова дискусія, розгляд казусів практики, аналіз ситуацій морального вибору тощо);

- ігрові методи: дидактичні та творчі ігри, в тому числі й ділові (управлінські) ігри; рольові ігри (навчання поведінці, ігрова психотерапія, психодраматична корекція); конгрга (трансактний метод усвідомлення комунікативної поведінки);

- сензитивний тренінг (тренування міжособової чутливості та сприймання себе як психофізіологічної єдності).

Гнучкість активних методів навчання дає змогу викладачеві з однаковою ефективністю використовувати їх у таких випадках: а) у висновку лекції, розповіді. Бесіди – як практичне обґрунтування актуальності питання, яке розглядають; б) у вступі до лекції – формулювання практичної проблеми, яку треба опрацювати; в) для ілюстрації положень, які розглядатимуть у процесі лекції; г) паралельно до лекції – частину матеріалів передають усно, а іншу частину – активним методом; г) замість лекції – тему занять розкривають за допомогою активного методу.

Особливості педагогічної технології формування навички гостинності майбутніх фахівців сфери туризму полягають в специфіці навчально-виховного процесу:

- по-перше, навчання має бути імітацією того середовища, в якому живуть і працюють слухачі;

- по-друге, мати конкретну мету, завдання та проблеми професійної діяльності людини;

- по-третє, забезпечити формування у слухачів здатності вирішувати практичні завдання, змінювати і покращувати той предметний світ, в якому вони живуть і працюють.

Педагогічна технологія формування навички гостинності майбутніх фахівців сфери туризму забезпечує системність його професійного мислення. Гостинність є природою і головним образом мислення майбутнього фахівця сфери туризму.

Високий рівень професійного мислення та професійної компетентності майбутніх фахівців, які мають широкий політехнічний кругозір, професійну мобільність, високу загальну і виробничу культуру, задовольнить конкурентоспроможність їх на сучасному ринку праці в сфері гостинності.

Список використаних джерел

1. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов – Л. : ЛГУ, 1985. – 166 с.
2. Лукашевич Н.П., Сингаевская И. В., Бондарчук Е.И. Психология труда: Учеб.-метод, пособие / Под ред. Н. П. Лукашевича. – К. : МАУП, 1997. – 112 с.
3. Лукьянова Л.Г., Цибух В.И. Рекреационные комплексы : Учебное пособие / Под общ. ред. В.К. Федорченко. – К.: Вища шк., 2004. – 346 с.
4. Мунін Г.Б., Змійов А.О., Зінов'єв Г.О., Самарцев Є.В., Гаца О.О. Управління сучасним готельним комплексом : Навч. посіб. / За ред. Членакор. НАН України, д.е.н., професора Дорогунцова С.І. – К. : Ліра-К, 2005. – 520 с.
5. Фоменко Н. А. Стандартизація туристської освіти : теорія, методика: [монографія] / Надія Андріївна Фоменко. – К. : Вища шк., 2011. – 287 с. : іл.
6. <http://www.ecologulife.ru>.

Lubarets V.V.

Features of the formation of pedagogical technology skills of hospitality for the future specialists in the sphere of tourism.

The article highlights the features of the formation of pedagogical technology skills of hospitality for the future specialists in the sphere of tourism. Factors and terms of forming of hospitality skill in the process of professional training were defined.

Keywords: pedagogical technology, skills, hospitality, active studies, specialist in the sphere of tourism.