

ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ У СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «ТУРИЗМ»

PROFESSIONAL COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE SYSTEM OF TOURISM SPECIALISTS TRAINING

У статті проаналізовано результати пілотного експерименту, проведеного з метою обґрунтування актуальності педагогічної проблеми формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців із туризму. На основі аналізу факторів (об'єктивного, суб'єктивного, особистісного, людського), що впливають на цей процес, виявлено суперечності у системі професійної підготовки фахівців із туризму. За результатами опитування, більшість викладачів усвідомлюють необхідність формування у студентів комунікативних умінь засобами своїх дисциплін, оскільки професійно-практична діяльність у галузі обслуговування, до якої належить сфера туризму, здійснюється, передусім, через комунікацію (обмін інформацією, організацію спільної діяльності й управління взаємодією її учасників). Набуття професійно-комунікативної компетентності майбутніми фахівцями з туризму особливо необхідно для встановлення ділових контактів, проведення нарад, переговорів, спілкування з клієнтами тощо. Опитування показало, що викладачі виділяють такі засоби формування професійно-комунікативної компетентності студентів: зміст фахових і соціогуманітарних дисциплін; дослідницькі, інтерактивні, когнітивні методи; технології особистісно-орієнтованого навчання, інтерактивні технології, контекстно-ситуаційне навчання (моделювання ситуацій професійної діяльності). Отримані дані свідчать про те, що студенти визнають необхідність набуття комунікативних умінь, і водночас вказують на психологічні проблеми під час спілкування, недостатній рівень лінгвістичної підготовки до професійної комунікації, зокрема засобами іноземної мови.

Результати проведеного дослідження доводять актуальність проблеми формування професійно-комунікативної компетентності, вони є цінним орієнтиром для визначення педагогічних умов, проектування педагогічної системи та педагогічної технології формування професійно-комунікативної компетентності у майбутніх фахівців сфери туризму.

Ключові слова: пілотний експеримент, респонденти, професійна комунікація, комунікативна компетентність, професійно-комуні-

кативна компетентність, майбутні фахівці сфери туризму.

The article analyzes the results of a pilot experiment conducted to substantiate the pedagogical problem relevance of the professional and communicative competence formation of future tourism professionals. On the basis of the analysis of factors (objective, subjective, personal, human) influencing this process, contradictions exist in the system of tourism professionals training.

According to the results of the survey, most teachers are aware of the need for students to develop communication skills by means of their disciplines, since professional and practical activity in the field of tourism is conducted primarily through communication (exchange of information, organization of joint activities and management of interaction of its participants). The acquisition of professional and communicative competence by future tourism professionals is especially necessary for establishing business contacts, holding meetings, negotiations, communicating with clients, etc.

The survey showed that teachers identify the following means of forming students' professional and communicative competence: the content of professional and social sciences and humanities; research, interactive, cognitive methods; blended technologies, technologies of personality-oriented learning, interactive technologies, context-situational learning (modeling of situations of professional activity).

The obtained data indicate that students recognize the need of acquiring communication skills, at the same time point to psychological problems through communication, insufficient level of linguistic training for professional communication, including foreign language skills.

The results of the conducted research prove the relevance of the problem of professional and communicative competence formation. These results are valuable orientations for defining pedagogical conditions, designing the pedagogical system and pedagogical technology of professional and communicative competence formation of future specialists in tourism.

Key words: pilot experiment, respondents, professional communication, communicative competence, professional communicative competence, future specialists in tourism.

УДК [378.011.3-057.87:316.77]+338.48
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085-2019-19-1-16>

Гончарова О.М.,

аспірант кафедри іноземних мов та міжкультурної комунікації Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Процес модернізації вищої освіти України та входження нашої держави в єдиний економічний простір потребують перегляду і змін у вищій освіті з метою підвищення рівня професійної підготовки фахівців у сфері туризму. Тож у ЗВО мають бути створені умови, що забезпечать якісну підготовку фахівців. У державних документах (Законах України «Про вищу освіту» (2014), «Національна доктрина розвитку освіти» (2002)) наголошується на необхідності підготовки кваліфікованих кадрів,

здатних до творчої праці, професійного розвитку, освоєння і впровадження наукових та інформаційно-комунікаційних технологій, конкурентоспроможних на ринку праці [2].

Згідно з освітньо-професійною програмою підготовки фахівців сфери туризму її метою є формування загальних і фахових компетентностей, необхідних для успішного здійснення професійної діяльності.

Професійно-практична діяльність у галузі обслуговування, до якої належить сфера туризму,

здійснюється передусім через комунікацію. За допомогою комунікації відбуваються передача значного обсягу інформації, організація спільної діяльності й управління взаємодією її учасників. Отже, набуття професійно-комунікативної компетентності (далі – ПКК) майбутніми фахівцями з туризму особливо необхідне для встановлення ділових контактів, проведення нарад, переговорів, спілкування з клієнтами тощо.

Таким чином, виникають суперечності: між сучасними вимогами суспільства до підготовки фахівців спеціальності «Туризм» і реальним рівнем їхньої ПКК та готовності до професійного спілкування; підвищенням значущості комунікації в усіх сферах професійної діяльності сучасних фахівців і змістом їхньої підготовки під час навчання у ЗВО.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Здійснений науковий пошук виявив, що проблема формування ПКК у майбутніх фахівців із туризму розглядалася за такими напрямками:

– загальні питання формування професійної компетентності майбутніх фахівців (М. Згуровський, О. Коваленко, Г. Півняк, О. Романовський, Л. Товажнянський та ін.);

– гуманізація та гуманітаризація професійної підготовки (В. Андрущенко, В. Астахова, Г. Балл, С. Богомолів, Г. Васянович, І. Зязюн, А. Мамалуй, О. Пономарьов та ін.);

– компетентнісний підхід до професійної підготовки у навчанні (Дж. Равен, В. Хутмакер, С. Гончаренко, І. Зимня, Т. Іванова, Н. Коломінський, С. Клепко, В. Краєвський, А. Маркова, Л. Мітіна, Н. Ничкало, О. Овчарук, А. Хуторської та ін.);

– формування професійно-комунікативної компетентності (Ю. Караулов, С. Амеліна, Л. Барановська, Н. Волкова та ін.).

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значну кількість праць, проблема формування ПКК у майбутніх фахівців із туризму ще не достатньо висвітлена в педагогічній літературі. Зокрема, потребують визначення педагогічні умови, необхідні для формування зазначеної компетентності у майбутніх фахівців із туризму.

Мета статті – аналіз пілотного експерименту, спрямованого на обґрунтування актуальності проблеми формування ПКК у майбутніх фахівців у сфері туризму.

Виклад основного матеріалу. Цілеспрямована діяльність людини здійснюється під впливом певних факторів, які характеризують її взаємодію зі світом [3]. Тож на процес формування ПКК діють 4 фактори: об'єктивний (суспільні потреби у фахівцях із туризмознавства, модернізація змісту професійної підготовки), суб'єктивний (посилення практичної спрямованості педагогічного процесу на основі впровадження компетентнісного підходу), особистісний (потреби студентів у засвоєнні

змісту навчання, набутті вмінь, навичок і досвіду ПКК, ціннісних орієнтацій, способів діяльності у сфері майбутньої діяльності тощо), людський (дотримання загальнолюдських цінностей у відносинах з іншими людьми, представниками інших культур, соціальних груп тощо). Кожен із факторів викликає певні суперечності. Педагогічні умови призначені зменшити рівень їх дії. Серед педагогічних умов, що зменшують дію об'єктивного фактора, є інтеграція змісту фахових і соціогуманітарних дисциплін, що забезпечить комунікативну спроможність у сфері туризму. Суперечності суб'єктивного фактора можна зменшити шляхом посилення діяльнісної складової частини навчального процесу, що стимулює розвиток у студентів цілеспрямованості, пізнавальної активності, ініціативи. Особистісно-орієнтоване навчання зменшує рівень протиріч особистісного фактора, оскільки воно може забезпечити умови для індивідуального виявлення кожного студента та задоволення його потреб. Спрямування педагогічного процесу на загальнолюдські цінності (демократичні, гуманні відносини «викладач – студент») зменшить дію суперечностей людського фактора.

Отже, виділені педагогічні умови забезпечують організацію педагогічного процесу формування ПКК на засадах компетентнісного, діяльнісного й особистісно-орієнтованого підходів.

З метою визначення важливості формування ПКК майбутніх фахівців із туризму проведено пілотний експеримент, у якому взяли участь 20 викладачів і 50 студентів Харківського національного економічного університету імені С. Кузнеця.

Представимо аналіз результатів експертного опитування викладачів щодо проблеми формування професійно-комунікативної компетентності, що сприятиме підготовці конкурентоспроможного фахівця. Підкреслимо, що 90% викладачів усвідомлюють необхідність формування у студентів комунікативних умінь і навичок засобами своїх дисциплін. Проте 30% вказують на те, що в університеті не створені належні педагогічні умови для системного формування ПКК. Більше половини викладачів (65%) відчують потребу у підвищенні власної педагогічної компетентності щодо застосування у навчальному процесі ефективних форм, методів і засобів задля формування у студентів ПКК. Кожен п'ятий викладач зазначає, що йому бракує методичних і дидактичних матеріалів для посилення комунікативної спрямованості своєї дисципліни; водночас 30% опитуваних не вбачають необхідності у використанні дидактичних розробок для управління навчальною діяльністю студентів із формування ПКК, що свідчить про те, що вони не усвідомлюють важливості ПКК і мають недостатній рівень методологічної компетентності. Хоча більшість викладачів надають перевагу презентаціям, інтерактивним методам,

мультимедійним технологіям на заняттях зі своїх дисциплін, вони не повною мірою можуть аргументувати доцільність їх використання на різних етапах навчальної діяльності.

У табл. 1 представлено засоби формування ПКК студентів, яким надали перевагу викладачі, а також очікувані результати від їх використання.

Усі опитувані викладачі вважають, що основними функціями викладача в університеті є організаторська, інформаційна, комунікативна, виховна, фасилітативна. Вони зазначили, що обирають демократичний стиль спілкування «викладач – студент» під час занять та у позааудиторній роботі.

Проаналізуємо результати опитування студентів. Близько 90% із них погоджуються, що проблемі формування ПКК слід приділяти більше уваги, оскільки 40% опитуваних мають труднощі у процесі вербального (мовлення) та невербального (міміка, жести) спілкування, зокрема 58% легше висловлює свої думки в усній формі. Майже однотайно (94%) опитувані визнають необхідність набуття комунікативних умінь і навичок,

проте лише половина обговорює з викладачами важливість ПКК для майбутньої професійної діяльності. З усіх опитаних викладачів 75% виправляють помилки, допущені у мовленні студентів, проте п'ята частина студентів не вміє проводити бесіду, дискусію, презентації. Більше 30% опитуваних відчувають тривогу під час очікування ділової зустрічі, що вказує на брак психологічної підготовки до подолання перешкод у професійній комунікації. Також існують проблеми спілкування з людьми різних соціальних груп, що підтверджують 84% опитуваних.

Задля підвищення ПКК іноземною мовою більше половини (58%) студентів переглядають фільми, проте у 60% опитуваних все одно виникали труднощі у спілкуванні з іноземцями під час зарубіжної поїздки.

Таким чином, отримані дані свідчать, що студенти визнають необхідність набуття комунікативних умінь, і вказують на психологічні проблеми під час спілкування, недостатній рівень лінгвістичної підготовки до професійної комунікації, зокрема засобами іноземної мови.

Таблиця 1

Опитування викладачів щодо засобів формування ПКК майбутніх фахівців і їхні очікування

Складники підготовки	Зміст складників	Кількість респондентів (%)
<i>Засоби досягнення мети</i>		
Зміст	Зміст фахових дисциплін; зміст соціогуманітарних дисциплін.	84
Методи навчання	Дослідницькі, інтерактивні, когнітивні	82
Технології навчання	Технології змішаного навчання; технології особистісно-орієнтованого навчання; інтерактивні технології; контекстно-ситуаційне навчання (моделювання ситуацій професійної діяльності)	72
<i>Очікувані результати</i>		
Знання та вміння у сфері професійної комунікації	Обізнаність щодо особливостей професійної комунікації; здатність формулювати думки й аргументувати їх; проводити бесіди, переговори; ораторські вміння; готовність до взаємодії на діалогічних засадах	84
Професійно значущі особистісні якості	Цілеспрямованість, умотивованість, креативність; комунікативна активність, толерантність, рефлексивність	56

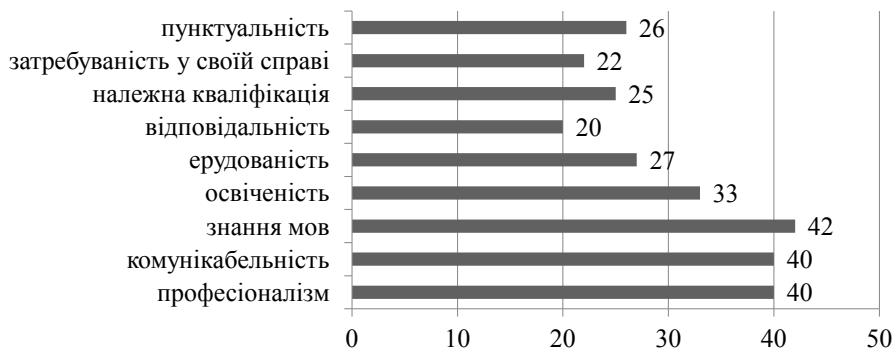


Рис. 1. Ранжування професійно значущих якостей сучасного фахівця в галузі туризму

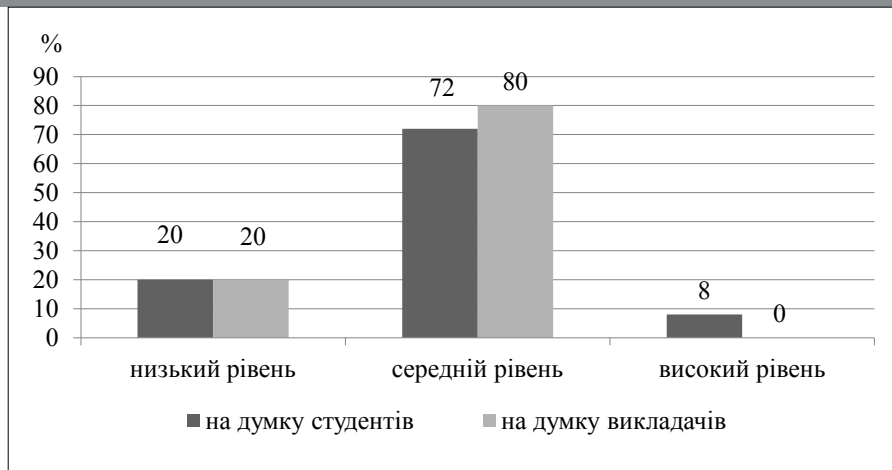


Рис. 2. Оцінювання іншомовних комунікативних умінь студентів із позиції викладачів і самих студентів

Студенти визнають той факт, що на успішність співпраці з діловими партнерами, зокрема представниками інших культур, впливають професійно значущі якості майбутнього фахівця (професіоналізм, комунікабельність, знання мов, освіченість, ерудованість, відповідальність, належна кваліфікація, затребуваність у своїй справі, пунктуальність тощо).

На рис. 1 представлено результати їх ранжування респондентами.

У процесі опитування було виявлено: студенти хотіли, щоб на заняттях було більше інтерактивного контенту, ділових ігор.

Викладачами та студентами було оцінено рівень володіння іноземною мовою як засобом комунікації в міжкультурному середовищі (рис. 2). Отримані результати майже ідентичні, що свідчить про об'єктивність висновку.

Як видно, більшість студентів мають середній рівень комунікативних умінь (72%/80%), низький рівень – 20%, високий (на думку студентів) – лише 8%.

Висновки. Таким чином, результати проведеного дослідження дозволили виявити педагогічні

проблеми, з якими стикаються викладачі гуманітарних дисциплін під час підготовки майбутніх фахівців сфери туризму до професійної діяльності, а також наявний рівень готовності студентів до професійно-комунікативної комунікації. Результати проведеного дослідження доводять актуальність проблеми формування ПКК. Вони є цінним орієнтиром для визначення педагогічних умов, проектування педагогічної системи та педагогічної технології формування ПКК у майбутніх фахівців із туризму, що вбачаємо перспективою подальших розвідок у цьому напрямі.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Закон України «Про вищу освіту» від 01 липня 2014 р. № 1556-VII. *Офіційний вісник України*. 2014. № 63.
2. Національна доктрина розвитку освіти від 22 квітня 2002 р. *Освіта України*. 2002. № 33 (329).
3. Петрущук А.И. Человек как диалектическое единство факторов. *Человек: Философские аспекты сознания и деятельности* / Т.А. Адуло, А.И. Антипенко, Е.А. Алексеева и др. ; под ред. Д.И. Широканова, А.И. Петрущика. Минск : Наука и техника, 1989. С. 32–63.