

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ОСВІТНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Кваліфікаційна робота

магістра

на тему **Підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування до
професійного спілкування**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.0110
спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки
освітньої програми Педагогіка вищої школи
О. В. Литвин

Керівник професор кафедри педагогіки та
психології освітньої діяльності,
д.пед.н., доцент Пономаренко О. В.

Рецензент професор кафедри педагогіки та
психології освітньої діяльності,
д.пед.н., професор Гура О. І.

Запоріжжя

2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра педагогіки та психології освітньої діяльності

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 011 Освітні, педагогічні науки

Освітня програма Педагогіка вищої школи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

д.пед.н., проф. О.І. Іваницький

« ____ » _____ 2021 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Литвин Олександрі Валентинівні

1. Тема роботи Підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійного спілкування

керівник роботи Пономаренко Ольга Вікторівна д.пед.н.

затверджена наказом ЗНУ від «30» липня 2021 року № 1136-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної, соціологічної літератури

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) з'ясувати сутність професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування; теоретично обґрунтувати використання тренінгу у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування; визначити ефективність методики формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування; розробити програму тренінгу, спрямовану на формування професійного спілкування та методика її застосування в навчальній діяльності; експериментально перевірити програму тренінгу, спрямовану на формування комунікативних вмінь фахівця з туристичного обслуговування.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

8 таблиць

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Пономаренко О.В., проф.		
Розділ 1	Пономаренко О.В., проф.		
Розділ 2	Пономаренко О.В., проф.		
Висновки	Пономаренко О.В., проф.		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	лютий 2021 р.	Виконано
2	Написання вступу	березень 2021 р.	Виконано
3	Написання першого розділу	травень 2021 р.	Виконано
4	Написання другого розділу	серпень 2021 р.	Виконано
5	Написання висновків	вересень 2021 р.	Виконано
6	Оформлення списку джерел	жовтень 2021 р.	Виконано
7	Передзахист	листопад 2021 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2021 р.	Виконано
9	Захист	грудень 2021 р.	

Студент _____ О. В. Литвин

Керівник роботи _____ О. В. Пономаренко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І. В. Козич

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 72 сторінки, 8 таблиць, 78 джерел, 3 додатки.

Мета дослідження: розробити, теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити програму тренінгу з професійного спілкування.

Об'єкт дослідження: процес підготовки майбутніх фахівців з туристичного обслуговування до професійного спілкування.

Предмет дослідження: тренінг професійного спілкування як педагогічна умова підготовки майбутніх фахівців з туристичного обслуговування.

Методи дослідження: теоретичний аналіз психолого-педагогічної, соціологічної літератури, який дав змогу визначити вихідні теоретичні позиції й розробити програму дослідно-експериментальної роботи; методи опитування (анкетування, тестування) та спостереження були проведені з метою виявлення рівня професійного спілкування студентів; соціально-педагогічний експеримент, якісний і кількісний аналіз його результатів.

Наукова новизна одержаних результатів. У роботі дістало подальший розвиток теоретичне обґрунтування понять «професійне спілкування», «тренінг професійного спілкування», узагальнені підходи до визначення рівня сформованості професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблена та апробована програма тренінгових занять, спрямованих на формування професійного спілкування.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що: розроблений тренінг формування професійного спілкування фахівців сфери обслуговування; запропоновані результати досліджень можуть бути використані соціальними педагогами, психологами та студентами у своїй професійній діяльності.

Ключові слова: ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ТРЕНІНГ, ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ, СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ, ФАХІВЕЦЬ З ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.

SUMMARY

Lytvyn O. V. Training of Potential Service Specialists for Professional Communication.

The work is presented on 72 pages of printed text, contains 8 tables. The list of references includes 78 sources.

The purpose of the study: to develop, theoretically substantiate and experimentally test the training program for professional communication.

Object of research: the process of training future tourism professionals for professional communication.

Subject of research: training of professional communication as a pedagogical condition for training future specialists in tourism services.

The essence of professional competence of future service specialists is clarified in the work; the use of training in professional training of service specialists is theoretically substantiated; the efficiency of the method of formation of professional communication of future service specialists is determined; developed a training program aimed at the formation of professional communication and methods of its application in educational activities; the training program aimed at the formation of communication skills of a tourist service specialist was experimentally tested.

The practical significance of the study is that: developed training for the formation of professional communication of service professionals; the proposed research results can be used by social educators, psychologists and students in their professional activities.

Key words: professional competence, training, professional communication, service sector, travel service specialist.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	10
1.1. Сутність професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	10
1.2. Система основних понять.....	17
1.3. Теоретичне обґрунтування використання тренінгу у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування.....	25
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	34
2.1. Професійне спілкування як необхідна складова професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	34
2.2. Діагностування наявного рівня сформованості професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	39
2.3. Методика формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	43
2.4. Аналіз результатів експериментального дослідження формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування.....	52
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ.....	66

ВСТУП

Сутність професійного спілкування пов'язана зі здібностями та навичками, які можуть та повинні розвиватися, та є важливим компонентом у підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування. Тому сутність професійного спілкування, модель процесу її формування та педагогічні умови, які створюються та впроваджуються для підвищення ефективності цього процесу, можуть бути предметом дослідження у сучасній професійній педагогіці, спрямованій на суб'єкт-суб'єктний підхід до тих, хто навчається, їх особистісний та професійний розвиток [49, 35]. Під професійним спілкуванням фахівця розуміємо здатність вирішувати проблеми професійного характеру, яка ґрунтується на сукупності предметних знань, навичок, умінь і цінностей, отриманих під час навчання, і сприяє саморозвитку особистості у процесі професійної діяльності [62, 19].

Окремі компоненти підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування дістали обґрунтування в працях О. Ахманової, Н. Бабич, Б. Головіна, М. Ілляша, М. Пентилюка, Т. Рукаса, В. Русанівського, Л. Скворцова та ін. Використання навчальної технології тренінгу стало можливим завдяки дослідженням К. Левіна, К. Роджерса, М. Форверга, Р. Пенто, М. Гравітца та ін.

Актуальна потреба підготовки висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування, а також недостатня розробленість цього питання, зумовили вибір теми дослідження «Підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійного спілкування».

Мета дослідження: розробити, теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити програму тренінгу з професійного спілкування.

Об'єкт дослідження: процес підготовки майбутніх фахівців з туристичного обслуговування до професійного спілкування.

Предмет дослідження: тренінг професійного спілкування як педагогічна умова підготовки майбутніх фахівців з туристичного обслуговування.

Завдання дослідження:

1. З'ясувати сутність професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.
2. Теоретично обґрунтувати використання тренінгу у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування.
3. Визначити ефективність методики формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування.
4. Розробити програму тренінгу, спрямовану на формування професійного спілкування та методику її застосування в навчальній діяльності.
5. Експериментально перевірити програму тренінгу, спрямовану на формування комунікативних вмінь фахівця з туристичного обслуговування.

Для розв'язання поставлених завдань використана низка загальнонаукових **методів теоретичного й експериментального дослідження:**

- теоретичний аналіз психолого-педагогічної, соціологічної літератури, який дав змогу визначити вихідні теоретичні позиції й розробити програму дослідно-експериментальної роботи;
- методи опитування (анкетування, тестування) та спостереження були проведені з метою виявлення рівня професійного спілкування студентів;
- соціально-педагогічний експеримент, якісний і кількісний аналіз його результатів.

Наукова новизна одержаних результатів. У роботі дістало подальший розвиток теоретичне обґрунтування понять «професійне спілкування», «тренінг професійного спілкування», узагальнені підходи до визначення рівня сформованості професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблена та апробована програма тренінгових занять, спрямованих на формування професійного спілкування.

Теоретичне значення дослідження полягає в тому, що:

- узагальнено основні вимоги, які ставляться до фахівця з туристичного обслуговування;

- теоретично обґрунтовані структура, зміст тренінгових занять та необхідність їх послідовного впровадження з метою підвищення рівня професійного спілкування.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що:

- розроблений тренінг формування професійного спілкування фахівців сфери обслуговування;

- запропоновані результати досліджень можуть бути використані соціальними педагогами, психологами та студентами у своїй професійній діяльності.

Кваліфікаційна робота пройшла апробацію на науково-методичному семінарі кафедри педагогіки та психології освітньої діяльності (протокол № 4 засідання кафедри ППОД від 24.11.2021 р.).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Сутність професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Туристична галузь є сьогодні одним з найбільш потужних, високоприбуткових та динамічних напрямків світової економіки. Її успішний розвиток позитивно впливає на такі ключові сфери господарства, як транспорт, зв'язок, торгівля, будівництво, виробництво товарів народного споживання. Вступ України до Всесвітньої туристичної організації, прийняття Державної програми розвитку туризму на 2002-2010 рр., законодавчі акти, які регламентують та підтримують розвиток туризму в Україні, підтверджують його важливе значення для української економіки, соціокультурної сфери країни [28, 74].

Розвиток туризму залежить від наявності широкого кола умов: природно-рекреаційних, соціокультурних, історико-архітектурних, сформованої інфраструктури й, особливо, від забезпеченості висококваліфікованими кадрами. У центрі уваги туристичної галузі, спрямованої на задоволення потреб людини у відпочинку, оздоровленні, пізнанні, стабільно високими залишаються вимоги до особистості фахівця туристичної сфери, рівня його професійної підготовленості, мобільності, компетентності [1, 95].

Для того, що з'ясувати сутність професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування Розглянемо поняття «професійна компетентність».

Сьогодні визначення поняття компетентностей стосується не тільки питань змісту освіти, воно зачіпає всю соціальну сферу суспільства, яке передбачає формування в молоді певних навичок для життя та діяльності. Саме

компетентності розв'язують життєво важливі проблеми, оскільки дозволяють оперувати здобутими у школі знаннями, надають можливість застосовувати їх упродовж всього життя [23].

На думку Н. Бутенко, компетентність – це професійно-особистісна характеристика, що має певну структуру [11].

У вітчизняній педагогічній науці склалася тенденція розрізняти поняття «компетентність» і «компетенція». Так, А. Хуторський надає визначення поняттю «компетенція» – як сукупність взаємопов'язаних якостей особистості, які задаються відносно певного кола предметів і процесів, та являються необхідними для якісної продуктивної діяльності відносно них.

Компетентність, на думку дослідника, – це володіння особистістю певною компетенцією, включаючи її особистісне ставлення до предмету діяльності [30].

Поняття «компетентність» (лат. *competens* – відповідний, здібний) – означає певне коло повноважень будь-якої посадової особи чи органу; володіння знаннями, уміннями, навичками та досвідом у певній галузі. Під визначенням професійної компетентності педагога мається на увазі особистісні можливості педагога, що дозволяють йому самостійно та ефективно реалізовувати цілі педагогічного процесу. Для цього потрібно знати педагогічну теорію, уміти застосовувати її в практичній діяльності [45].

На сучасному етапі розвитку освіти, важливу роль займає професійна компетентність. Компетентність виступає як якість, особистісне надбання особи, що дозволяє їй вирішувати певні завдання, виносити рішення, судження у певній галузі. Оскільки знання, уміння, навички, що набувають протягом всього навчання в майбутньому допоможуть стати професіоналом свого діла.

В основі концепції професійної компетентності лежить ідея виховання компетентного працівника, який не лише має необхідні знання, професіоналізм, але й уміє діяти адекватно у відповідних ситуаціях, застосовуючи ці знання, й бере на себе відповідальність за певну діяльність. В умовах конкуренції основними пріоритетами фахівця стосовно професійної компетентності

з'являються вміння пристосовуватися до швидких змін і нових потреб ринку праці, бути освіченим щодо інформації, уміти її аналізувати, активно діяти, швидко приймати рішення й навчатися упродовж всього життя [64].

Проблеми формування професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг в умовах ОВК не знайшли широкого висвітлення у вітчизняній науковій літературі. Мають місце ґрунтовні наукові дослідження сфери послуг загалом, зокрема: місце сфери послуг в економіці України вивчали В. Апопій, В. Верба, Л. Демидова, К. Пугачевська, І. Романків, Л. Співак, А. Філіпенко; розвиток ринку послуг висвітлено в дослідженнях Б. Данилишина, М. Іванова, К. Лавлока, Д. Львова, І. Пойти; нормативноправове регулювання сфери послуг висвітлено у працях Б. Данилишина, В. Куценко, М. Мальської, Я. Остафійчука, В. Парени, О. Черниш; економічні основи функціонування підприємств сфери послуг досліджували С. Пакулін, А. Пакуліна, Т. Погорелова, Є. Сахно, Ю. Сірий; питання якості послуг та особливостей їх надання вивчали В. Бакуменко, З. Варналій, В. Воротін [38, 16-17].

Водночас бракує наукових розробок у галузі педагогічної науки щодо професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг в умовах ОВК. Увага науковців переважно зосереджена на дослідженнях окремих аспектів окресленої проблеми, а саме: вирішення проблем якості професійного навчання (Ж. Аккасинова); визначення методичних засадах формування професійної компетентності майбутніх фахівців (І. Матійків); розвиток соціальної культури, комунікаційних умінь, навичок спілкування із замовником послуг (І. Шпичко); інтеграція закладів П(ПТ)О та виробництва (Н. Креденець); оновлення навчально-методичного забезпечення освітнього процесу (А. Афоніна); розроблення методик використання інноваційних форм, методів, сучасних технологій (Л. Ведмич); оптимізація комплексу психолого-педагогічних умов формування професійної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг (І. Загора); виявлення причинно-наслідкових зв'язків між кластеризацією й процесом формування професійних компетентностей майбутніх фахівців швейного виробництва (О. Гаврилова); забезпечення позитивної мотивації

майбутніх фахівців сфери послуг на основі реалізації інноваційних педагогічних технологій та створення професійно орієнтованого освітнього середовища (В. Жуковські); виявлення специфіки та можливості застосування кластерного підходу у проєктній діяльності як засобу розвитку пізнавального інтересу учнів (І. Клімова); формування професійної компетентності викладачів закладів П(ПТ)О (А. Моштаков); розвиток адаптивного управління на підприємствах сфери послуг (О. Наумова); формування загальної культури особистості майбутнього фахівця (Л. Руденко); реалізація технології навчання, побудованої на інтеграції вимог галузевого виробництва й освітніх стандартів (А. Шайдулліна) [38, 17].

Професійна туристична освіта відносно недавно ввійшла в проблемне коло педагогічних досліджень. Разом з тим, на сьогодні вже є досить вагомі результати, серед яких правомірно відзначити науковий доробок вітчизняних та російських учених: розробка теорії становлення й розвитку системи неперервної професійної туристичної освіти (Т. Борейко, Т. Власова, І. Зорін, В. Квартальнов, Л. Кнодель, П. Олійник, Л. Поважна, М. Скрипник, В. Федорченко та ін.) та концепції професійної освіти й змісту навчання на різних ступенях багаторівневої підготовки фахівців (І. Зорін, В. Кальней, В. Ледньов, О. Новиков, С. Шишов та ін.); дослідження шляхів інтенсифікації навчання студентів у системі професійної туристичної підготовки (В. Васильєв, В. Звонніков); обґрунтування системи підготовки кадрів для туризму за основними спеціальностями (Д. Єрмилова, Т. Єфімцева, Л. Курило); вивчення професійно значущих якостей фахівців у сфері туризму (Г. Бабій, О. Гараніна).

Формування особистості фахівця туристичної сфери привертає сьогодні увагу багатьох дослідників. Перш за все, розглядаються теоретичні, методичні, психолого-педагогічні аспекти підготовки фахівців сфери туризму (Т. Борейко, П. Олійник, Л. Поважна, В. Федорченко) [66, 75]. Предметом досліджень стає моделювання змісту професійної освіти фахівців для сфери туризму (М. Скрипник). Вивчається стан та проблеми підвищення якості професійної освіти спеціалістів для індустрії туризму (Т. Власова), а також системи

підготовки кадрів сфери туризму у інших країнах (Л. Кнодель). Виділено такі галузі знань як філософія, психологія, педагогіка туризму. Система професійної туристичної освіти включає формування: спеціальної системи професійно значущих знань, умінь та навичок, яка визначається за окремими професійними угрупованнями; системи загально-професійних знань, умінь та навичок; особистісних якостей для роботи в туризмі, професійної культури, культури професійного спілкування; фізичний та психоемоційний розвиток, який передбачає готовність до фізичних, психоемоційних, комунікативних навантажень. У колі професійних угруповань сфери туризму особливу увагу привертає професійне угруповання «Фахівець з туристичного обслуговування». Професія сфери обслуговування висуває високі вимоги до особистості фахівця, її моральних та етичних якостей, інтелектуальної культури та культури міжособистісних стосунків, виміром яких є сформована та розвинута культура професійного спілкування. У той же час аналіз наукової літератури засвідчує, що проблема формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму в навчально-виховному процесі вищих навчальних закладів не була предметом спеціального наукового дослідження [2, 83].

Проблемами загальної професійної підготовки майбутніх фахівців для сфери туризму опікуються Є. Алілуйко, І. Зоріна, В. Квартальнова, Л. Сакур, В. Федорченко, Г. Цехмістрова. В. Цибуха стверджує, що існує три аспекти підготовки фахівців, що важливі для будь-якої сфери туризму, а саме:

1. фундаментальне навчання (знання), яке відповідає за отримання знань згідно навчальному плану спеціальності;
2. технічне навчання (знання як робити), яке відточує майстерність і розробляє навички, необхідні для даної спеціалізації;
3. особисті здібності (знати як бути і як себе поводити), що відображають особисті якості фахівця [66, 49].

Відповідно до гуманістичної парадигми постіндустріального суспільства підготовка майбутніх фахівців сфери послуг має антропологічний базис, що визначає цілісне уявлення про особистість, максимальне урахування її

багатогранної природи, вікових і соціальних аспектів. Освітня взаємодія педагогів і здобувачів освіти будується за принципами конструктивної співпраці на демократичних засадах. Майбутній фахівець розглядається як «суб'єкт освітніх змін, ініціативний співучасник педагогічного процесу, «навколо якого рухаються освітньо-виховні засоби» [25, 24].

Розглядаючи професійну підготовку майбутніх фахівців сфери послуг у філософському, соціальному, економічному, управлінському, психологічному, морально-етичному, методологічному, дидактичному аспектах виявлено її надзвичайно важливе значення як педагогічної проблеми, що пояснює посилення уваги до пошуку шляхів ефективної кластеризації освітнього середовища, зокрема сучасних форм, методів, інноваційних технологій, моделей і структур [33].

Проведений аналіз програм з навчальних предметів циклу природничо-наукової та загальноекономічної і циклу професійної підготовки студентів зі спеціальності «Туристичне обслуговування» галузі знань «Сфера обслуговування» та аналіз літератури дозволяє зробити висновки, що система знань і умінь, яка в них використовується, не враховує в цілому об'єктивну логіку формування професійного спілкування, це проявляється в наступному:

- більшість фіксованих у програмах зв'язків професійно орієнтованих дисциплін не завжди забезпечує основи для логічного зв'язку теоретичного та практичного навчання;

- більшість професійно орієнтованих предметів сприяють формуванню професійних знань, прийомів, шляхів дій, але не включаються в цілісну систему професійних умінь як її органічний компонент;

- частина знань у навчальному процесі спрямована на розширення загального світогляду студентів, однак не сприяє формуванню професійних умінь майбутніх фахівців.

Це повністю підтверджує думку фахівців, які сьогодні констатують неадекватність підготовки фахівців туристичного бізнесу сучасним суспільним вимогам, виявляють розрив між реальною підготовленістю випускника і тими

потребами, що висувуються суспільством до рівня їх професійної підготовки [48, 39].

Одним з наслідків економічної кризи, яка охопила більшість країн світу є те, щочисельність подорожуючих у світі знизилась, але експерти Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) прогнозують зріст світового туризму на 3-4% [32, 48]. Офіційні дані Державної служби туризму та курортів України свідчать про 20% – не зниження туристичного потоку. Однак, фіксується значне уповільнення темпів скорочення туристичних потоків та навіть збільшення об'ємів виїзного туризму на 3%. Наведені дані свідчать про трансформації на вітчизняному туристичному ринку, що спостерігатимуться найближчим часом, появу одних суб'єктів та зникнення інших, створення різноманітних об'єднань та інтеграція з метою виживання на ринку. Як наслідок, відбуватимуться зміни на ринку праці, вимоги до фахівців будуть ще більш жорсткішими. Антикризовий потенціал туристичних компаній складатимуть фахівці-універсали, які здатні поєднувати виконання багатьох професійних обов'язків та функцій [66, 58]. Професіонали туристичного бізнесу передбачають появу так званих «сімейних» або «корпоративних» менеджерів, що супроводжуватимуть туристів-індивідуалів або колективних замовників-підприємств протягом довготривалого періоду, стануть особистими провідниками в сфері глобальних туристичних послуг. Це вимагатиме від майбутніх фахівців сфери туризму не тільки вдосконалення знань про психологію людини, зміни в її споживчих потребах та інтересах, але й постійного підвищення інформаційного рівня, мобільності, професійної гнучкості тощо [76, 98].

Таким чином, зміни, що відбуваються в туристичному бізнесі України під впливом глобальних кризових явищ, диктують необхідність вдосконалення професійної підготовки майбутніх менеджерів туризму та запровадження в навчальний процес сучасних практико-орієнтованих технологій, які значно покращують практичну складову в підготовці професіоналів. Разом з тим, в організації навчальної діяльності ЗВО туристичного профілю існує низка

проблем, які знижують ефективність практичної підготовки майбутніх менеджерів туризму, а саме:

- зміщення акценту на теоретичну складову підготовки, недосконалість навчальних планів (недостатньо кількості часу на відпрацювання практичних навичок, проходження студентами практики тощо);
- недостатній рівень усвідомленості про існуючі професійні проблеми, що потребують практичних рішень;
- складнощі при пошуку виробничого майданчику для відпрацювання набутих студентами навичок, недостатній рівень зв'язків з підприємствами;
- труднощі в забезпеченні підвищення кваліфікації викладачів спеціальних дисциплін;
- труднощі в адаптації студентів-майбутніх фахівців до професійної діяльності та інше.

Одним з шляхів подолання цих недоліків є впровадження в навчальний процес тренінгових технологій [77, 109]. Метою роботи є обґрунтування необхідності використання тренінгових технологій як сучасної практико-орієнтованої форми навчання та засобу набуття майбутніми менеджерами туризму професійного досвіду ще в процесі навчання. Нами поставлено завдання довести ефективність використання тренінгових технологій в підвищенні якості практичної підготовки та формуванні професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму в умовах впровадження практики соціального партнерства.

1.2. Система основних понять

Культура сервісу – це система еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поведінки, принципи якої узгоджуються як з національними та релігійними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів обслуговування і відображають якісне обслуговування

споживачів [66; 71].

Поняття культура сервісу відноситься до всієї національної сфери послуг країни, окремих галузей, кожної фірми. Діяльність конкретного працівника може відповідати (або не відповідати) вимогам культури сервісу в рамках тих різновидів послуг, де він працює. Разом з тим культура сервісу на всіх рівнях пов'язана між собою, формуючи однакові норми обслуговування.

У будь-якій країні підприємці та менеджери сервісу готові використовувати національні традиції обслуговування, якщо вони не суперечать сучасним вимогам і підвищують ефективність сервісної діяльності в цілому. Менеджмент виходить з того, що культурно, тобто якісно, з прагненням до досконалості обслуговувати споживачів вигідно (і перш за все, для самих працівників) [47, 30]. Відсутність культури сервісу помітно позначається на зниженні доходів і конкурентоспроможності фірми.

Тому, в розвинених країнах світу розробляється комплекс єдиних вимог до культури обслуговування, який впроваджується в практику фірм і контролюється. Стратегія менеджменту при цьому вибудовується таким чином, щоб зробити співробітників однодумцями керівництва, а не нав'язувати персоналу культуру сервісу виключно наказними методами. З працівниками проводять спеціальні заняття, розбирають помилки в оволодінні етикою і естетикою обслуговування [72; 73].

Подібний гнучкий, але й водночас жорсткий підхід не міг бути розвинений в радянській сфері послуг, хоча тоді культурі обслуговування приділялося чимало уваги з боку всіх рівнів галузевого керівництва. Вищі органи зобов'язували господарських керівників боротися в колективах за культуру обслуговування клієнтів. Відповідні вимоги записувалися в посадові обов'язки, вивішувалися на видному місці в приміщенні прийому відвідувачів. За порушення відповідних пунктів соціалістичних зобов'язань, пов'язаних з культурою обслуговування, по відношенню до працівника могли бути прийняті адміністративні або економічні санкції [39, 84].

Однак працівник сфери послуг того періоду, по-перше, був не

зацікавлений у ефективній роботі – якість і зростаючий обсяг праці майже не відбивалися на винагороді, по-друге, неякісне обслуговування було поширено повсюдно і не тягло серйозних наслідків для недбайливого працівника. Тому грубість і неухважність до споживача не були рідкістю.

Сьогодні в практиці вітчизняного сервісу очевидні позитивні зрушення в наступних напрямках:

- за споживача йде боротьба – виробники послуг усвідомлюють значення споживачів у розвитку бізнесу і конкуренції;
- трансформуються в кращу сторону організаційно-технологічні боки обслуговування: безліч операцій проводиться за допомогою автоматизації і за допомогою комп'ютерної техніки;
- більше уваги приділяється естетичним сторонам обслуговування.

У сервісній діяльності чимале значення набувають психологічні особливості процесу обслуговування клієнтів [27, 73]. У цьому напрямку керівники і працівники фірми повинні звертати увагу на такі сторони своєї роботи:

- культивувати конструктивні індивідуально-психологічні якості працівників, які контактують з клієнтами;
- направляти в позитивне психологічне русло обстановку обслуговування в цілому;
- створювати умови для прояву позитивних психологічних властивостей споживачів.

Сьогодні вимагає від особистості самостійно вирішувати життєво важливі питання. У кожній сфері життя зростає попит на ініціативних фахівців, які самостійно можуть приймати рішення та спрямовувати свої міркування й знання на подальше особистісне та професійне вдосконалення [19, 47].

Аналізуючи праці вітчизняних та зарубіжних фахівців, Н. Зінчук визначає поняття «професійна компетентність» як:

- інтелектуально та особистісно зумовлену соціально-професійну діяльність людини;

- прояв загальної здатності й готовності до діяльності; – рівень фахової підготовленості;
- відповідність високим стандартам у професійній діяльності;
- відповідність характеристик виконуваних робіт, масштабу та складності завдань, динаміці змінних умов;
- здатність особистості реалізуватися як успішний та ефективний фахівець;
- володіння, уміння використовувати набуті компетенції для конструктивного вирішення соціально-професійних завдань, задоволення потреб особистості й суспільства;
- сформованість досвіду міжособистісної взаємодії, відповідність людини деяким системним вимогам, що дає змоги досягати спільного результату;
- структуровані набори знань, умінь та навичок, відносин, яких набувають у процесі навчання на певному етапі в освітньому процесі, освітні результати; властивість особистості професійно розвиватися.

При підготовці фахівця з туристичного обслуговування необхідно враховувати, що в майбутньому йому доведеться розв'язувати численні завдання: відповідно до сучасних теоретичних надбань та передового досвіду, наближення до світових вимог і стандартів, враховуючи сукупність функцій прав та обов'язків спеціаліста. У поняття «рівень професіоналізму» повинні входити також уміння використовувати оригінальні методи роботи, творчу ініціативу, стійкі пізнавальні інтереси, розуміння особистісної й суспільної значущості розвитку сфери гостинності [58, 37].

Важливе значення у визначенні професійної компетентності фахівців гостинності має вивчення особистісних характеристик. Дослідник Е. Зеєр визначає чотири підструктури особистості: професійну спрямованість, професійну компетентність, професійно важливі якості, професійно значущі психофізіологічні властивості. Інтеграція соціально-психологічних якостей особистості приводить до утворення ключових кваліфікацій: «конкурентоспроможність, професійна мобільність, продуктивність

професійної діяльності допомагають професійному зростанню, підвищенню кваліфікації та розвитку кар'єри спеціаліста» [59, 23].

Здійснений теоретичний аналіз дає змогу визначити складові моделі спеціаліста, що класифіковані на дві групи особистісних якостей: узагальнені, тобто ті, розвиток яких однаково важливий для випускника навчального закладу будь-якого рівня, та спеціальні, що властиві спеціалісту конкретної професії та рівня.

До основних властивостей професійної компетентності фахівців туристичного обслуговування відносимо:

- комунікативну – уміння й навички спілкування, високий рівень володіння мовленням, здатність адекватно сприймати та оцінювати співрозмовників;
- організаційну – дає змогу виступати фахівцю з туризма організатором обслуговування туристів, приймати самостійно рішення та володіти методами роботи з людьми;
- соціальну – володіння знаннями та вміннями, що забезпечують самостійне виконання професійних дій і професійний розвиток;
- пошуково-реконструктивну – пов'язана з уміннями вести пошукову діяльність, працювати з інформацією, висувати гіпотези, моделювати, приймати рішення в різних умовах.

Нами визначені також складові особистісної компетентності фахівців сфери туризму:

- аксіологічну, яка пов'язана зі сформованістю ціннісних складових, здатності брати на себе відповідальність за справу, регулювати конфлікти, наявність діалогічно спілкуватися з представниками інших культур, мов і релігій;
- персональну, що передбачає наявність ерудиції у сферах, не пов'язаних з професійною діяльністю, володіння вміннями й навичками рефлексії, саморозвитку та самовдосконалення, високий рівень культури мовлення й поведінки;

- інформаційну, що включає володіння новими інформаційними технологіями, їх використання у сфері гостинності, знання іноземних мов;
- екологічну, що ґрунтується на знаннях загальних законів розвитку суспільства та природи, екологічній відповідальності за професійну діяльність;
- валеологічну, що розуміється як наявність знань і вмінь у сфері здоров'я та здорового способу життя.

Професійна компетентність фахівця з туристичного обслуговування забезпечується розвитком професійно важливих якостей, а саме: пам'яттю, творчим мисленням, рефлексією, організованістю, зібраністю, акуратністю і пунктуальністю, емоційною стійкістю, допитливістю, спостережливістю, уважністю, відкритістю, контактністю [31, 87].

Головне місце у структурі професійної компетентності посідає комунікативна компетентність, яка передбачає знання та навички спілкування, вміння встановлювати контакти зі співрозмовниками, адекватно оцінювати себе та інших.

На думку Ю. Жукова, Л. Петровської, П. Ростяннікова, комунікативна компетентність – це здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона формується безпосередньо в умовах взаємодії, а тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Більшість науковців у структурі комунікативної компетентності вирізняють такі основні компоненти:

- когнітивний, або пізнавальний (лінгвістичні знання та знання з психології комунікації);
- діяльнісний, або поведінковий (особистісні якості, які формуються в процесі професійної підготовки та зумовлюють професійний розвиток).

До комунікативних умінь та навичок належить: інформаційний обмін – сприйняття інформації, її розповсюдження, обмін думками, рішеннями; ефективне інтерпретування системи знаків, маршрутів, сервісу, письмових, усних текстів, повідомлень; взаємне узгодження дій в умовах організації

спільної діяльності; встановлення відносин у системі рольових, ділових, міжособистісних зв'язків; презентації власних проектів [43, 78].

Усі ці сторони в спілкуванні як у багатомірному процесі виступають єдиним цілим [56, 76]. Психологи пропонують диференціювати види спілкування залежно від його особливостей та характеристик таким чином:

- міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне, спілкування між особистістю та групою – за кількістю учасників;
- вербальне та невербальне – за способом спілкування;
- офіційне та неофіційне – за умовами спілкування;
- настановне та інформаційне – за завданнями;
- контактне та дискантне – за позицією комунікантів.

На нашу думку, у процесі формування професійного спілкування майбутніх фахівців з туристичного обслуговування слід орієнтуватися, насамперед, на міжособистісне, міжгрупове вербальне спілкування – адже вони є найефективнішими видами взаємодії людей. А також особистісне спілкування є однією з форм задоволення комунікативних потреб людини, воно сприяє самовираженню особистості, повному взаєморозумінню співрозмовників і швидкому отриманню певної та необхідної інформації [16, 108].

На основі аналізу структури компетентності фахівця з туристичного обслуговування, який працює в системі професій «людина – людина», та складової професійного спілкування нами виокремлено компоненти професійного спілкування:

- гностичний – рівень знань про сутність і структуру, функції та особливості спілкування, а також знання про стилі спілкування;
- пізнавальний, або когнітивний, – володіння загальними та специфічними професійними знаннями й професійною ерудицією;
- регулятивний – комунікативні вміння та навички вести діалог, змінювати тактику спілкування, вміння артистично підстроюватись під співрозмовника;
- емоційний – гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої

людини, здатність здійснювати емоційно-вольову регуляцію поведінки співрозмовника.

Поєднання всіх компонентів професійного спілкування та їх взаємне доповнення нададуть змогу фахівцям з туристичного обслуговування ефективно спілкуватися, уникати та вирішувати конфліктні ситуації.

Робота турфірми на ринку туризму характеризується посередництвом, яке вона займає між постачальниками послуг і туристами та організацією туристичного продукту, здійснюючи обслуговування своїх клієнтів – майбутніх туристів [41, 39].

Туристичним обслуговуванням називається процес надання послуг туристу турфірмою та іншими туристичним і нетуристичними організаціями чи фізичними особами.

Поняття «туристичне обслуговування» як процес надання послуг туризму є дуже широким. Воно включає:

1. процес надання усього спектру послуг туристу, від початку до кінця туристичного обслуговування, тобто весь перебіг туристичного обслуговування;
2. процес надання послуг туристу окремим постачальником послуг (турфірмою, готелем, рестораном тощо);
3. процес надання окремим постачальником послуг певної однієї послуги туристу зі всього спектру послуг, наданих цим постачальником цьому туристу. Наприклад, процес надання побутового обслуговування туристу у готелі [34; 35].

Під професійним спілкуванням фахівця розуміємо здатність вирішувати проблеми професійного характеру, яка ґрунтується на сукупності предметних знань, навичок, умінь і цінностей, отриманих під час навчання, і сприяє саморозвитку особистості у процесі професійної діяльності. Перераховані основні вимоги до умінь фахівця є трансформованими знаннями, які реалізуються при здійсненні конкретних управлінських операцій: правильно планувати роботу, аналізувати ситуацію, проводити нараду, видавати

розпорядження та ін. У свою чергу уміння, доведені до рівня автоматизму (частково на підсвідомому рівні), трансформуються у навички, які забезпечують ефективність типових, часто повторюваних дій і знаходять свій вираз у веденні ділових переговорів з контрагентами, спілкуванні з підлеглими, користуванні комп'ютерною технікою та ін.

Досвідчений фахівець відрізняється від початківця саме наявністю та ступенем розвитку навичок.

Отже, завданням професійної освіти є формування сучасного фахівця як цілісної особистості, яка має систему спеціальних та загальнолюдських якостей. Професійне спілкування фахівця з туризму не обмежується суто професійними рамками; сучасний фахівець має володіти всіма головними компетентностями. Аналіз вищенаведених моделей свідчить, що модель професійного спілкування фахівця з туризму повинна складатися із багатьох компонентів: фахового, інтелектуального, творчого, морального, комунікативного, інформаційного, особистісного.

1.3. Теоретичне обґрунтування використання тренінгу у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування

Усе активніше в практиці професійної підготовки спеціалістів різних галузей використовуються тренінгові технології навчання. Ряд українських дослідників і практиків, які займаються питаннями професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, останнім часом успішно запровадили різновиди тренінгових технологій та їх елементи в педагогічний процес вищої школи (Т. Жаровцева, Н. Ковалевська, Ю. Костюшко, С. Литвиненко, М. Малькова, Г. М'ясоїд, С. Пащенко, Т. Шанскова та ін.).

Звернемося до визначення терміна «тренінг» у науковій літературі. Пов'язане з груповою роботою поняття «тренінг» отримало велике поширення в психологічній практиці другої половини минулого століття.

Складність дослівного перекладу слова «тренінг» («тренування», «научіння», «дрессировка») та багатозначність визначень його суті не дозволяють сучасним дослідникам досягти єдиної думки щодо дефініції цього поняття [14, 65].

Тренінг визначають як: засіб психологічного впливу, спрямований на розвиток знань, соціальних настанов, умінь і досвіду в галузі міжособистісного спілкування (Л. Петровська); метод розвитку здібностей до навчання або оволодіння будь-яким складним способом діяльності (Ю. Ємельянов) [24, 87]; багатофункціональний метод навмисних змін психологічних феноменів людини, групи й організації (С. Макшанов) [42, 39]; стандартну послідовність дій із формування нових навичок поведінки (В. Ромек); метод ігрового моделювання психогенних ситуацій із метою розвитку психологічної компетентності, формування й удосконалення різних психологічних якостей, умінь і навичок (В. Нікандров) ; навчання технологіям дій на основі певної концепції реальності в інтерактивній формі (О. Сидоренко) [63, 98]; інтенсивні короткотривалі навчальні заняття, спрямовані на створення, розвиток і систематизацію певних навичок, необхідних для виконання конкретних особистісних, навчальних або професійних завдань, у поєднанні з посиленням мотивації особистості стосовно вдосконалення роботи (Л. Шепелева) [75, 29]; систему інтенсивних тренувань, у яких моделюються елементи основних завдань професійної діяльності (М. Васильєв) [13, 86]; навчання через придбання й осмислення життєвого досвіду, що моделюється в груповій взаємодії людей (А. Грецов) [20, 39]. За твердженням відомих практиків-тренерів Т. Авельцевої та Н. Зимівець [26, 89], тренінгом називається запланований навчальний процес, призначений для надання знань, удосконалення наявних навичок й отримання нових на основі особистого досвіду й знань з метою зміни поведінки. На досягнення специфічної цілі – підготовку спеціалістів – розраховано соціально-просвітницький тренінг, під час якого виникає отримання інформації, придбання знань і сприяння формуванню цінностей, навичок та виробленню умінь.

Безперечно, більшість визначень поняття охоплюють саме педагогічний аспект використання тренінгових технологій – здобуття та засвоєння знань, формування та розвиток умінь, навичок, важливих якостей, ціннісних орієнтацій, компетентності тощо. Це дає правомірну підставу дослідникам відносити тренінг також і до педагогічної категорії технологій навчання (відносити саме до категорії технологій, а не методів чи форм навчання, тому що тренінг відповідає всім основним ознакам технології та охоплює у своїй структурі велику кількість окремих форм і методів).

Цінність тренінгів для системи вищої освіти виражається в тому, що вони дозволяють інтенсифікувати процес професійної підготовки (зберігаючи час та простір), зробити його більш ефективним за рахунок повної відповідності принципам особистісно орієнтованого навчання.

Термін тренінг (англ. training) є англійського походження й тлумачення його подається у таких значеннях як навчання, виховання, тренування, дресирування [18, 74].

Тренінг має досить широке і успішне коло використання як у психології так і в педагогіці, соціології, економіці тощо. У психології тренінг розуміють як форму активного навчання навичок поведінки, саморегуляції, розвитку власної особистості, спілкування тощо. У педагогічному енциклопедичному словнику ми знаходимо таке визначення цього поняття «Тренінг» – інтенсивне навчання з практичним спрямуванням. На відміну від навчання в рамках освітніх програм, спрямованого на формування системи знань, навчання-тренінг спрямоване на розвиток навичок, засвоєння учасниками нового досвіду.

Ю. Ємельянов зазначає, тренінг – це група методів розвитку здібностей до навчання і оволодіння складним видом діяльності. А. Семенова розуміє тренінг як організаційну форму навчально-виховної роботи, яка спираючись на досвід і знання її учасників, забезпечує ефективне використання різних педагогічних методів, за рахунок створення позитивної емоційної атмосфери у групі, та спрямовується на отримання сформованих навичок та життєвих компетенцій.

С. Гладишев наголошує, що «тренінг» – особливий метод отримання знань, який відрізняється від своїх аналогів тим, що усі його учасники вчаться на власному досвіді у даний момент. Це спеціально створене сприятливе середовище, де кожен може легко та з задоволенням усвідомити свої плюси та мінуси, досягнення та поразки. Допомога та увага оточуючих сприяють швидкому зрозумінню власних особистісних якостей і розвитку відповідних професійних навичок. Завдяки тому, що ситуація тренінгу навчальна, жоден з учасників не ризикує уже сформованим відношенням та поглядам, а набуває й використовує новий досвід. У реальній ситуації експерименти можуть призвести до небажаних наслідків. На стадії уроку будь-яка навичка або якість моделюються конкретними кроками та негайно аналізуються і перевіряються в умовах навчальної діяльності, максимально наближеної до реальності. Таким чином, тренінг дає змогу навчитися гнучкості, спілкуванню, прийняттю позиції іншого, що досить корисно у житті і творчій роботі. Часто тренінг визначають як інтенсивний курс навчання, який містить короткі теоретичні семінари та практичне опрацювання навичок за короткий термін [50, 86].

Проблемі впровадження тренінгових технологій в навчальний процес в наукових дослідженнях приділяється достатньо уваги. Однак в педагогічній науці є різні підходи до визначення поняття «навчальний тренінг», яке розглядається як:

- важлива складова професійного навчання, що має своїм завданням формування відповідних навичок та вмінь (С. Гончаренко);
- інтенсивне навчання з практичною спрямованістю (Б. Бім-Бад);
- активна навчальна діяльність під час здійснення якої студенти визначають (тренують) способи, системи, явища, процеси майбутньої професійної діяльності (О. Аксьонова).

Також навчальний тренінг може виконувати функції:

- тренінгових методів навчання (А. Алексюк, Н. Ничкало, О. Падалка);
- способу навчання (О. Куклін, О. Щербак);
- педагогічної технології (В. Безпалько, Г. Ковальчук, С. Сисоєва,

Т. Поясок) [6, 76].

Представляє значний інтерес дослідження Л. Бондаревої, в роботі якої навчальний тренінг розглядається як активна навчальна діяльність студентів, під час здійснення якої майбутні фахівці виконують тренінгові вправи, адаптовані до майбутньої професійної діяльності, під керівництвом викладача-тренера на основі спеціально підготовлених інструктивно-методичних матеріалів відповідно з сучасними вимогами професійної діяльності. Крім цього дослідник вказує на провідну роль тренінгу в створенні організаційних навчально-тренувальних структур, моделей навчально-тренувальних фірм та бізнес-інкубаторів, а також надання консалтингових послуг у сфері організації і планування бізнесу та підприємницької діяльності [68, 93].

Однак, не дивлячись на існування різноманітної дефініції тренінгу, дослідники сходяться на тому, що викладач виступає в ролі організатора і консультанта, він є не тільки ретранслятором готових знань, що формують професійну компетентність майбутніх фахівців з туризму, а й спрямовує зусилля групи студентів на розв'язання типових проблем в їх майбутній роботі, виявляє потенціал і здібності студентів самостійно вирішувати складні типові і нестандартні ситуації.

Для того, щоб тренінг досягнув своєї мети, він повинен відповідати таким вимогам: визначення основної мети; врахування базових теоретичних знань студентів; використання інноваційних технологій навчання, які сприяють активізації пізнавальної діяльності студентів, їх самостійності; високий рівень фахової і методичної компетентності викладача-тренера; забезпеченість тренінг-навчання матеріально-технічними засобами, обладнанням, офісною технікою, документацією, навчальними матеріалами; визначення критеріїв оцінювання.

Зазначимо, що головною метою тренінгу є не тільки набуття нових знань і навичок, а й формування комунікативних умінь, навичок взаємодії, спілкування, уміння розуміти і стимулювати до розуміння інших членів групи.

У моделюванні різних видів тренінгів можна виокремити такі невід'ємні

складові:

1. Пояснення (надання нової інформації).
2. Демонстрація (показ можливості використання знань).
3. Імітацію правильних дій, формування нового досвіду.
4. Закріплення (практика).

Як відомо, тренінг передбачає планомірно здійснювану програму різноманітних вправ, що сприяє підвищенню зацікавленості студентів, з метою формування у них практичних умінь, навичок розв'язання психолого-педагогічних задач та ситуацій, що, на нашу думку, має позитивний вплив на формування у майбутнього фахівця з туризму його стилю діяльності. Як зазначає С. Міхеєва, тренінг – це у першу чергу, пізнання через переживання, він дозволяє передавати знання, які неможливо передати словами.

Професійна спрямованість тренінгів, як їх принципова характеристика, виявляється насамперед у передачі і засвоєнні нових знань, умінь і навичок професійно зорієнтованих, джерелом яких є тренер, партнери зі спілкування і тренінгові ситуації, завдання, вправи. При цьому учасники не «отримують» готовим цей комплекс, а самі «приходять» до нього в силу індивідуальної активності [44, 29].

На думку вчених, за даними результатів вивчення проблеми, тренінг – це методична форма ефективного поєднання економіко-управлінської теорії і практики з розвитку знань, мислення, вміння, планування дій та поведінки студента-майбутнього фахівця. Ця методична форма навчання поєднує в собі як ефективні методичні прийоми мотивації, подачі інформації та ігрового закріплення фахових навичок в професійній діяльності. Крім того, вона є практичним засобом виявлення і розкриття потенціалу особистості студента й команди тих, хто навчається.

Від інших засобів навчання тренінги відрізняються: граничністю цілей – порівняно звуженими, але точно визначеними цілями, які ведуть до досягнення мети; поведінковою спрямованістю: служать не стільки розширенню знань, скільки відпрацюванню конкретних зразків або моделей поведінки;

прикладним характером – більше, ніж інші методики навчання, підпорядковані безпосередньому вирішенню практичних завдань щодо професії.

Головним очікуваним результатом тренінгів є розвиток кожної окремої особистості студента в цілому або її окремих якостей професійно орієнтованих. Тренінги спрямовані головним чином на формування у студентів нових умінь та навичок, у тому числі професійних (тренінг продаж, прийняття рішень, формування команди, безпечного виконання службових обов'язків) [74, 101].

На нашу думку, в практиці все частіше з'являються тренінги, які визначається професійно-психолого-педагогічними. Вони є синтетичними за своєю спрямованістю і поєднують різні види тренінгу. Результатом проведення такого виду тренінгу має стати формування нового покоління професіоналів, які насамперед є яскравими, всебічно-розвиненими особистостями, творцями, а не однобічними «функціонерами».

Таким чином, тренінг як засіб формування професійної компетентності студентів – майбутніх фахівців, має складну процесуальну систему, яка містить в собі складові: процес організації навчально-пізнавальної діяльності студентів; процес забезпечення тренінгу; процес професійної самореалізації викладачів та професійного самовизначення студентів. Під час проведення тренінгу ці процеси взаємодіють нерозривно. Однак їхня цінність нерівнозначна. Процес організації навчально-пізнавальної діяльності студентів є основним змістовими, а процеси забезпечення і професійної самореалізації мають підпорядкований, забезпечувальний характер [38]. Кожна зі складових процесів передбачає конкретний результат, який зумовлює результат тренінгу.

За умов вищенаведеного та даними аналізу вивчення досвіду проведення тренінгів у ЗВО, викладач повинен: викликати у студента зацікавленість до навчального предмету; надавати можливість самостійно і індивідуально вирішувати виробничі (професійні) ситуації; виявляти ініціативні погляди на сучасні економіко-управлінські проблеми; розвивати необхідну професійно-творчу активність [7]. При цьому основне завдання викладача-сформувати фахівця-професіонала, того, хто раніше, глибше й далі за інших бачить, що

необхідно зробити, знає, як це здійснити і швидше береться за справи фахового характеру.

Таблиця 1.1

Результати тренінгу

Діяльність	Процес	Результат
Викладача	Організація діяльності студентів	Якість організації начального процесу (професійна відповідальність)
	Забезпечення індивідуальної діяльності та діяльності студентів	Професійні досягнення: методичні знахідки, прийоми професійної творчості викладача
	Професійна самореалізація (самодетермінації)	Професійне зростання викладацької майстерності: збагачення досвіду, професійних якостей, продуктивність викладання
Студента	Організація навчально-пізнавальної діяльності	Якість організації учіння (навчальна індивідуальна відповідальність)
	Освоєння предметної професійної діяльності	Досягнення в предметній професійній діяльності: успіхи (загальні та індивідуальні), прищеплення професійних якостей майбутнього фахівця
	Професійне самовизначення (самоідентифікації) особистості	Особистісні прояви професійного становлення, їхня динаміка, збагачення індивідуального досвіду професійних дій

У цьому контексті важливою тезою, на нашу думку, є необхідність створення відповідного методичного середовища у навчально-виховному процесі, яке повинно включати різноманітні організаційні, соціально-

психологічні, соціально-педагогічні, технічні, технологічні умови. Таке середовище викладач створює відповідно цілям професійної підготовки студентів, які впливають із соціального запиту – формування фахівця.

При цьому більшість часу він витрачає саме на підготовчий процес-створення умов, які в майбутньому оточать студента в процесі тренінгу. За таких умов студент повинен мати можливість вільно і самостійно обирати напрям індивідуально-пізнавальної діяльності: висувати наукові ідеї, з'ясовувати незрозуміле, поглиблювати процес пізнання; рецензувати творчі роботи, вносити корективи, давати поради; ділитися особистісними знаннями з іншими та надавати допомогу, коли вони відчують ускладнення, пояснювати незрозуміле; створювати ситуації самоперевірки, аналізу особистих пізнавальних і практичних дій; урізноманітнювати діяльність, включати до пізнання елементи професійної діяльності [10, 97].

Отже, тренінг у структурі системи вищої освіти визначається нами як особистісно-орієнтована інноваційна технологія навчання, що інтенсифікує процес підготовки спеціалістів. Таким чином, тренінгові технології з їх унікальними можливостями мотивувати, стимулювати, створювати ситуації успіху, забезпечувати особистісне та професійне зростання, формування й розвиток необхідних якостей, застосовувати інтерактивні методи й поєднувати форми колективної, групової та індивідуальної роботи, стають сьогодні одними з провідних технологій навчання у вищій школі. Особливої важливості набуває використання цих технологій у професійній підготовці спеціалістів сфери обслуговування [36, 37]. Перспективною є розробка тренінгових технологій підготовки майбутніх фахівців з туризму.

РОЗДІЛ 2

ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Професійне спілкування як необхідна складова професійної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Сучасний етап розвитку Української держави, процеси глобалізації, докорінні зміни в соціально-економічному та духовному її розвитку засвідчують зростаючу роль сфери туризму. Ця галузь тісно пов'язує економічні, політичні та професійні напрями розвитку суспільства. Досвід багатьох держав світу доводить, що туризм є важливою сферою суспільного розвитку, має велике значення для економіки країн та формування гармонійної особистості тощо [4, 87].

Зростання ролі вільного часу та відпочинку для розвитку людини вимагає підготовки фахівців з туризму, які успішно будуть поєднувати теоретичні знання та практичні вміння висококваліфікованого працівника.

Сьогодні галузі туризму необхідні фахівці, які б змогли працювати творчо та самостійно, при цьому генеруючи компетентні нововведення, свіжі ідеї та пропозиції, демонструючи готовність успішно реалізовувати їх в умовах конкуренції. Як зазначає Л. Козак, «аналіз стану професійної підготовки фахівців з туризму свідчить про невідповідність їх практичної підготовки вимогам працедавців, а саме: недостатнє вміння позитивно вирішувати конфліктні ситуації; невпевненість у здійсненні професійних дій; недостатньо вмінь розробляти екскурсійні та туристичні маршрути» [32, 267].

Отже, зростають вимоги до особистісних та професійно значущих якостей фахівця, що відображають професійну компетентність, забезпечують конкурентоспроможність на ринку праці, сприяють професійній самореалізації

та кар'єрному зростанню.

Особливості професійної підготовки майбутніх фахівців для галузі туризму ґрунтовно досліджували Є. Алілуйко, С. Байлік, В. Данильчук, І. Зорін, В. Квартальнов, В. Федорченко, Н. Фоменко [67, 170].

Важливим завданням сьогодення є підвищення якості освіти працівників сфери туризму, забезпечення її мобільності та привабливості на ринку праці, що вимагає подальшого вдосконалення організації навчального процесу у вищих навчальних закладах. Як наголошує Г. Цехмістрова, «в жодній галузі індустрії, крім туризму, немає такої кількості працівників, які постійно перебувають у безпосередніх контактах зі споживачами її продукції».

Тому людський фактор, особистісний капітал – кваліфікація, досвід, інтелект, моральна відповідальність, толерантність, ввічливість, сумлінне ставлення до своєї роботи в туризмі – посідають домінуючу позицію і відіграють кардинальну роль [69, 43]. Отже, головним завданням навчальних закладів є підготовка конкурентоспроможних спеціалістів, які б відповідали особливостям галузі, володіли підприємницькими навичками та вміннями працювати творчо та ініціативно. Н. Фоменко вважає, що підготовка працівників для туризму як культурний феномен, соціальне явище та освітня мета, система має державно-суспільну цінність, визначає провідні принципи освітньої політики в інтересах людини, суспільства, країни.

Підготовка працівників для галузі як система, що на сьогодні формується в Україні, має прогресивно-поступальне, еволюційне спрямування [46, 78].

А. Чудновський наголошує, що люди є чинником, який визначає характер індустрії туризму, реальна ситуація показує, що організації індустрії туризму діють не на основі логіки, а згідно з переконаннями людей, які перебувають у певному культурному й історичному контексті, тобто організації управляються не стільки за допомогою систем і технологій, скільки суб'єктивно – це робить людина, яка йде своїм шляхом, керуючись інстинктами й емоціями [73, 86]. Автор вважає, що для того, щоб дії були ефективні, необхідно не лише готувати конкретного фахівця, а й формувати і розвивати в ньому необхідні якості.

Процес навчання може відбуватися у вищому навчальному закладі, в організації і за її межами, у своїй країні і за кордоном.

Це може бути навчання, передача досвіду, тренінг, спостереження – головне, щоб цей процес не переривався впродовж активного періоду життя.

До основних характеристик сучасної моделі спеціаліста галузі туризму зараховують психологічні, психомоторні компоненти, професійні вміння та навички, теоретичні знання з дисциплін туристичного змісту і вміння їх використовувати на практиці [51; 52]. Обов'язковими компонентами в останній час є володіння декількома іноземними мовами і сучасними комп'ютерними технологіями.

До системи теоретичних знань, якими повинні володіти майбутні фахівці з туризму, належать знання:

- законів економічного розвитку туристичної галузі України та світу;
- форм, методів, засобів аналізу, новітніх технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва та споживання туристичних послуг відповідно до сучасних міжнародних стандартів якості;
- принципів, засобів і методів туризму, які дають можливість бути конкурентоспроможними на ринку праці;
- особливостей культури, традицій, етикету та етнічних особливостей народів світу;
- законів взаємодії відносин у системі «людина – людина», які розкривають властивості особистості як майбутнього фахівця з туризму, так і клієнтів, з якими потрібно постійно спілкуватися;
- української та двох іноземних мов на рівні ділового спілкування.

Комунікативний компонент включає оволодіння фахівцем з туризму прийомами спілкування з клієнтами та співробітниками, сучасними технологіями ведення ділових переговорів з працівниками суміжних підприємств з туризму (підприємства, які надають транспортні послуги, виробляють і реалізують турпродукт, промислові підприємства, підприємства торгівлі та сфери організації дозвілля).

Г. Бухарова та Л. Старикова стверджують, що професійна освіта передбачає формування особистості, що здатна до ефективної самореалізації у сфері майбутньої професійної діяльності, до здійснення і виконання повного спектра професійних функцій [12, 75].

Дж. Уокер виокремлює основні риси фахівців, які постійно контактують з клієнтами: навченість, пунктуальність, товариськість, сумлінність, ініціативність, охайність, зацікавленість, артистизм, здоров'я, обґрунтованість [65, 367].

Останнім часом у наукових публікаціях велика увага приділяється особистісному аспекту якості обслуговування, що охоплює професіоналізм персоналу, культуру поведінки, знання етикету. Якість послуг та обслуговування є складовими якості турпродукту і великою мірою визначаються якістю підготовки кадрів, їх здатністю не тільки вирішувати різноманітні виробничі питання, а і вмінням спілкуватися зі споживачами. На думку О. Любіцевої, «кваліфікація кадрів у туризмі повинна визначатися за двома критеріями: професійним та особистим» [41, 76].

Невід'ємною складовою трудової діяльності фахівця туризму є професійне спілкування, адже, як стверджує А. Бодальов, «трудова діяльність також зумовлює та програмує зміст і характер ділового спілкування людей, що беруть участь у створенні матеріального продукту. Багато фактів свідчать про те, що характеристики міжособистісного спілкування у праці пов'язані з технологією створення продукту, розподілом функцій між виконавцями із конкретними особливостями того чи іншого трудового процесу» [9, 10].

Згідно з найпоширенішою точкою зору, вимоги, які ставлять до сучасного фахівця з туризму, можна об'єднати у три групи: професійні, ділові та особисті (див. табл. 2.1).

Для успішної професійної діяльності в галузі туризму у вищих навчальних закладах необхідно забезпечити підготовку конкурентоспроможних фахівців, які б відповідали особливостям галузі, а також формувати і розвивати в них необхідні якості. Ми виокремили три

основні групи вимог до фахівців зазначеної сфери: професійні, ділові та особисті.

Таблиця 2.1

Класифікація вимог, які ставляться до фахівця з туризму

Групи вимог до фахівця з туризму	Вимоги
Професійні	<ul style="list-style-type: none"> - висока професійна мобільність; - готовність до виконання завдань професійної діяльності; - глибоке знання своєї і суміжних сфер діяльності; - прагнення до постійного самовдосконалення; - пошук нових форм і методів роботи; - висока якість надання послуг; - вміння планувати свою роботу; - високий рівень організації праці; - творча самореалізація через інновації в діяльності
Ділові	<ul style="list-style-type: none"> - уміння організувати діяльність турпідприємства; - уміння стратегічно мислити; - уміння підбирати й ефективно використовувати працівників; - уміння ставити і розподіляти серед виконавців завдання; - уміння самостійно і вчасно приймати обґрунтовані рішення; - уміння координувати і контролювати виконання завдань підлеглими; - домінантність, честолюбство; - загальна і професійна ерудиція; - прагнення до самовдосконалення; - професійна етика, майстерність гостинності; - комунікативність, вміння передбачити побажання клієнтів; - здатність до оволодіння новою інформацією; - вільне використання інформаційних технологій

Продовження таблиці 2.1

Групи вимог до фахівця з туризму	Вимоги
Особисті	<p>Загальні: порядність, тактовність, витримка, почуття гумору, чуйність, дбайливість, чесність і справедливість, почуття обов'язку, відповідальність, упевненість у собі, енергійність.</p> <p>Професійно значущі:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доброзичливе ставлення до людей; - емоційна стабільність; - культура поведінки та мовна культура; - високий рівень внутрішньої культури. <p>Зовнішність: фізична форма, постава, міра смаку в одязі, макіяж, зачіска, міміка, емоційна виразність.</p> <p>Загальна ерудиція: знання літератури, поезії, драматургії, образотворчого мистецтва, музики, національного фольклору, а також обізнаність з поточних питань економіки, внутрішньої та зовнішньої політики.</p>

Доведено, що професіоналізм фахівця з туризму є результатом підвищення кваліфікації, творчої активності, здатності продуктивно задовольняти зростаючі вимоги суспільного виробництва і культури.

2.2. Діагностування наявного рівня сформованості професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування

Мета експериментального дослідження ґрунтується на значущості та актуальності проблеми розвитку професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування і полягає у дослідженні особливостей розвитку та

подальшому формуванні професійного спілкування у майбутніх фахівців з туристичного обслуговування.

Наведемо загальний план експериментального дослідження, яке складалося з 3 етапів:

1 етап: Констатувальний зріз рівня професійного спілкування майбутніх фахівців з туризму експериментальної та контрольної груп.

2 етап: Формувальний етап експерименту, мета якого – формування професійного спілкування у майбутніх фахівців з туризму шляхом впровадження у навчально-виховний процес тренінгової програми.

3 етап: Аналіз результатів експериментального дослідження.

Для реалізації поставленої мети передбачалося вирішення наступних завдань:

1. Сенсифікація навичок сприйняття.
2. Поглиблення відповідальності за самого себе.
3. Руїнування рольових стереотипів та відкрите висловлювання почуттів.
4. Усвідомлення власних мотивів діяльності.
5. Адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу.
6. Активний контакт і співробітництво з іншими членами групи.
7. Міжособистісна відкритість.

Для діагностування рівня професійного спілкування учасників груп був використаний ряд діагностичних методик:

1. Діагностика комунікативного контролю (М. Шнайдер).
2. Діагностика доброзичливості (по шкалі Кемпбела).
3. Вивчення здатності до самоврядування в спілкуванні.

Дослідження за розробленою програмою проводилися на базі Запорізького національного університету зі студентами 2-го та 3-го курсу, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Туризм».

У нашому дослідженні взяло участь 56 студентів. Експериментальну групу складало 28 студентів. До контрольної групи увійшло 28 студентів.

Діагностика комунікативного контролю (М. Шнайдер). Згідно М. Шнайдеру, люди з високим комунікативним контролем постійно стежать за собою, добре інформовані, де і як поводитися. Управляють своїми емоційними проявами. Разом з тим вони зазнають значних труднощів у спонтанності самовираження, не люблять непрогнозованих ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні й відкриті, але можуть сприйматися навколишніми як зайво прямолінійні й нав'язливі.

Діагностика доброзичливості (по шкалі Кемпбела). Згідно Кемпбелу люди поділяються на три групи: низького, середнього та високого рівня доброзичливості.

Вивчення здатності до самоврядування в спілкуванні. Методика призначена для визначення мобільності, адаптивності в різних ситуаціях спілкування.

Результати проведення методики в експериментальній та контрольній групах досліджуваних відображені у таблицях 2.2, 2.3 та 2.4.

Таблиця 2.2

Результати діагностики комунікативного контролю (М. Шнайдер) на констатувальному етапі експерименту

Група	Рівень комунікативного контролю студентів (%)		
	Низький (0-3 бали)	Середній (4-6 балів)	Високий (7-10 балів)
Контрольна	27,4%	63,2%	9,4%
Експериментальна	32,2%	59,1%	8,7%

Результати діагностики комунікативного контролю в контрольній та експериментальній групах знаходяться на однакових рівнях.

Результати діагностики доброзичливості в контрольній та експериментальній групах мають майже однакові показники.

Таблиця 2.3

Результати діагностики доброзичливості (по шкалі Кэмпбелла) на констатувальному етапі експерименту

Група	Рівень доброзичливості студентів (%)		
	Низький (0-4 бали)	Середній (4-8 балів)	Високий (8 балів)
Контрольна	17,6%	61,6%	20,8%
Експериментальна	20,5%	63,3%	16,2%

Результати діагностики здатності до самоврядування в спілкуванні в контрольній та експериментальній групах схожі за показниками на низькому та середньому рівнях. В контрольній групі бачимо вищий результат у високому рівні в порівнянні з експериментальною групою.

Таблиця 2.4

Результати діагностики здатності до самоврядування в спілкуванні на констатувальному етапі експерименту

Група	Рівень здатності до самоврядування в спілкуванні (%)		
	Низький (0-8 балів)	Середній (8-17 балів)	Високий (17-25 балів)
Контрольна	34,6%	43,9%	21,5%
Експериментальна	39,1%	53,8%	7,1%

Таким чином, після проведення констатувального етапу експерименту ми можемо зробити висновки щодо сформованості професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування: результати діагностики комунікативного контролю, доброзичливості та здатності до самоврядування в спілкуванні вказують на те, що в обох групах більшість студентів знаходяться на середньому та низькому рівнях.

2.3. Методика формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування

Методика формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в проведенні педагогічного тренінгу.

У роботі експериментальної групи взяло участь 28 учасників (4 хлопці та 24 дівчини), які є студентами 3 курсу Запорізького національного університету, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Туризм».

На наш погляд щодо проведення тренінгу маємо можливість зробити перелік методів активного навчання, які найбільш доцільно використати при організації соціально-педагогічного тренінгу формування професійного спілкування майбутніх фахівців з туризму. Отже, до методів, які доцільно використовувати під час організації та проведення тренінгу належать:

- мінілекція чи коротке повідомлення;
- дискусія;
- мозковий штурм;
- ролеві ігри, розігрування соціально-педагогічних ситуацій у відповідності до отриманої ролі;
- комунікативні вправи і завдання, аналітичні вправи;
- самопрезентації, презентації;
- імітаційні та ділові ігри.

Зазначимо, що аналіз декількох варіантів тренінгових технологій навчання, а також спеціально організованого групового процесу, як правило охоплює три основних аспекти особистості: когнітивний; емоційний; конативний (поведінковий). Дамо зазначеним аспектам коротку характеристику [22, 64].

Сутність когнітивного аспекту полягає в отриманні нової інформації за допомогою постановки дослідницьких завдань, які спрямовані на підвищення рівня інформативності про спілкування у цілому, на аналіз ситуацій про себе.

Емоційний аспект включає переживання особистісної значимості

отриманої інформації. Відбувається також переживання і оцінка нових знань про себе і про інших. Студенти, зазвичай: відслідковують свої власні невдачі; переживають зниження своєї загальної самооцінки.

Конативний аспект передбачає суттєве розширення поведінкового репертуару через усвідомлення неефективності та небажаності деяких звичних способів поведінки.

Перед нами стоїть завдання так організувати діяльність студентів під час тренінгу, щоб в результаті були досягненні найважливіші цілі навчальної діяльності. Отже, до основних цілей, які ми ставим перед собою при організації соціально-педагогічних тренінгів формування професійного спілкування фахівців з туризму віднесено:

- сенсибілізацію навичок сприйняття;
- поглиблення відповідальності за самого себе;
- руйнування рольових стереотипів та відкрите висловлювання почуттів;
- усвідомлення власних мотивів діяльності;
- адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу;
- активний контакт і співробітництво з іншими членами групи;
- міжособистісна відкритість.

Коротко охарактеризуємо наведені цілі.

Сенсибілізація (від лат. *sensibilis* – чутливий) навичок сприйняття передбачає прагнення кожного студента сприймати власні уявлення, думки, ідеї, бажання потреби узагальненим чином. Такий підхід дає можливість розвивати у майбутніх фахівців з туризму відкритість почуттів. У цілому, метою процесу сенсибілізації є досягнення більш точного розуміння «свого власного «Я»» та «Я» інших»[29, 86].

Поглиблення відповідальності за самого себе передбачає розвиток в учасників тренінгової групи готовності до відповідальності за власну діяльність, або бездіяльність у тій чи іншій ігровій ситуації на основі свободи вибору. Це зумовлено тим, що кожен учасник може змінити свою поведінку і навіть особистісні цінності у ході тренінгу тоді, коли буде до цього готовий.

Руйнування рольових стереотипів та відкрите висловлювання почуттів. В умовах тренінгу майбутні фахівці з туризму можуть відмовитися від застарілих і обмежувальних поведінкових стандартів і стереотипів. До типових помилок та стереотипів спілкування належать: «ефект ореола», «ефект бумерангу», «ефект новизни», «ефект байдужості», «логічна помилка», «помилка соціального стереотипу», «помилка центральної тенденції», «помилка привабливості і взаємної симпатії», «помилка близькості» [40, 108]. Студенти мають усі можливості під час тренінгу відчувати на собі усі означені помилки та відмовитися від них на користь гнучкого інноваційного підходу до спілкування «без штампів та стереотипів», а також запропонувати власне творче вирішення стандартних ситуацій, які пропонуються у процесі тренінгу. Усі студенти можуть вільно висловити свої почуття, що дозволить їм побачити певні особистісні недоліки, які суттєво заважають їм у спілкуванні. У результаті проведення тренінгу в учасників з'являється можливість здійснити зміни своєї поведінки на основі самоаналізу та прагнення до самовдосконалення [55, 287].

Усвідомлення власних мотивів діяльності. проведення зі студентами тренінгових вправ дозволяє їм проаналізувати та переглянути власні уявлення, та ціннісні орієнтації, допомагає зробити найбільш оптимальний вибір доцільних та необхідних життєвих установок для майбутньої професійної діяльності. у ході тренінгу відбувається суттєва переоцінка цінностей, змінюється відношення як до самого себе так і до оточуючих людей. Студенти мають можливість дати самим собі відповідь на запитання «Чому я роблю ті чи інші вчинки? Які цінності я прагну реалізувати у власному житті та кар'єрі?».

Адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу передбачає розвиток у студентів самоповаги, а також усвідомлення різниці між ідеальним та реальним уявленням про себе. Ми переконані, що центр самоповаги повинен знаходитися у межах власного «Я», а не визначатися чужими уявленнями про цінності. Такий підхід дасть можливість студентам проявити власну самобутність і творчість, що суттєво сприятиме на користь прогресивних змін у процесі формування особистості майбутнього фахівця з туризму, який

відзначається інноваційним стилем мислення і фаховими підходами до професійної діяльності. Вагомим досягненням під час тренінгу вважаємо той момент що у студентів сформується повага і толерантність до почуттів, думок та стилю життя інших людей. У ході дослідження, ми прийшли до думки, що прийняття інших означає, що індивідуальність у всіх аспектах має право на існування.

Активний контакт і співробітництво з іншими членами групи має на меті розвиток особистісної автономії та сприяє формуванню у студентів почуття відповідальності за самого себе, а також усвідомлення того, що кожен може у повній мірі реалізувати себе лише в контакті з іншими членами групи. Для майбутніх фахівців з туризму, професійна діяльність яких буде пов'язаною із роботою у колективі налагодження співробітництва з іншими є надзвичайно вагомим аспектом.

Міжособистісна відкритість виступає однією із найбільш актуальних цілей групової роботи під час проведення тренінгів, які спрямовані на розвиток комунікативних умінь. Проведені бесіди та анкетування зі студентами дають змогу, щоб після тренінгів вони стали спілкуватися більш відкрито, зуміли знаходити нестандартні ідеї та підходи до вирішення проблемних ситуацій, більш реально й самокритично усвідомлювати свої уявлення та власні цінності.

Тренінг професійного спілкування (тривалість тренінгу – 14 академічних годин).

Мета тренінгу:

Створення умов для професійного й особистісного зростання фахівців сфери обслуговування, розширення знань учасників про можливі шляхи розвитку й удосконалення професійно важливих якостей майбутнього фахівця з туризму.

Завдання та блоки тренінгу:

1. Сенсibilізація навичок сприйняття.
2. Поглиблення відповідальності за самого себе.
3. Руйнування рольових стереотипів та відкрите висловлювання

почуттів.

4. Усвідомлення власних мотивів діяльності.
5. Адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу.
6. Активний контакт і співробітництво з іншими членами групи.
7. Міжособистісна відкритість.

Цільова група: У роботі експериментальної групи взяло участь 28 учасників (4 хлопці та 24 дівчини).

Обов'язкові умови: участь на добровільній основі.

Місце проведення: тренінгова аудиторія.

Тренінг складається з тематичних блоків. Кожний блок розрахований на дві академічні години.

Блок 1. Сенсibilізація навичок сприйняття.

Знайомство учасників «Презентація учасників»

Мета: встановити контакт з учасниками тренінгу, отримати інформацію про кожного з них.

Інструкція: усім учасникам пропонується по колу назвати своє ім'я та відповісти на запитання: «Чому я тут?», після цього тренер дає їм таку інструкцію: «Зараз ви повинні об'єднатися у пари, потім я вам роздам по два аркуша паперу, великий і маленький, а також по одному кольоровому олівцю. На великому аркуші кожному потрібно написати свій псевдонім, свій життєвий девіз та намалювати свій графічний символ. На маленькому аркуші необхідно написати запитання, яке ви бажаєте поставити своєму партнерові. На цю роботу відводиться 5 хв., після чого пари учасників у довільному порядку виходять до фліп-чарту і презентують один одного. На презентацію партнера відводиться до 2 хв. Далі Вам потрібно відповісти на запитання, записане партнером на маленькому аркуші. На це пропонується 1 хв.».

Обговорення в групі та зворотний зв'язок:

1. чому ми познайомилися таким нестандартним способом?
2. як ви вважаєте, для чого це було необхідно?
3. чи важко було виконувати цю вправу і чому?

Метою тренера є налаштування учасників тренінгу на робочу атмосферу та означення питання про актуальність проходження цього тренінгу для кожного учасника особисто; визначення рівня оволодіння навичками концентрації уваги кожного учасника.

Вправа «Мимовільна увага».

Мета: тренування довільної уваги.

Інструкція: для виконання цієї вправи тренер просить одного з учасників вийти з тренінгової зали, після чого він змінює дещо у зовнішньому вигляді окремих учасників, додає якісь деталі до їх туалету та переставляє предмети інтер'єра.

Бажано, щоб роль учасника, що намагається визначити зміни, які сталися за час його відсутності у тренінговій залі, виконали максимальна кількість учасників. Після виконання вправи необхідно обов'язково обговорити хід її виконання: яким чином гравці помітили зміни, що їм допомагало, що заважало тощо.

Блок 2. Поглиблення відповідальності за самого себе.

Вправа «Інтуїція і ніякої містики».

Мета: розвиток навичок використання природної інтуїції, на підставі візуального обстеження.

Інструкція: тренер звертається до учасників із пропозицією сісти на стільці парами та уважно подивитися один на одного й спробувати визначити настрій партнера. Визначивши настрій, потрібно також обґрунтувати свою здогадку. А той, про кого йшла мова, може – згодитися чи, навпаки, опротестувати здогад з можливим поясненням.

Сесію завершує обговорення членами групи своїх особистих вражень.

Блок 3. Руйнування рольових стереотипів та відкрите висловлювання почуттів.

Вправа «Кульгава мавпа».

Мета: визначення учасниками рівня контролю над своїми думками, а саме – над процесом концентрації уваги.

Інструкція: тренер пропонує учасникам тренінгу притчу з такою передмовою: «Здебільшого люди вважають, що мають повну чи достатню владу над своїми думками, і ця ідея заважає їм серйозно займатися психотехнічними вправами. Цей невеликий досвід допомагає позбутися ілюзій».

Притча:

«Кажуть, Ходжа Насреддін пообіцяв вилікувати кривого, кульгавого і горбатого багатія, якщо тому вдасться виконати цю вправу. Лікування, звичайно ж, не вдалося – через те, що пацієнт виявився нездатним контролювати свої думки – не думати про кульгаву мавпу».

Учасники розташовуються зручно в досить тихій кімнаті. Тренер, опановуючи їх увагою, говорить приблизно так: «Зараз я попрошу вас виконати одну психотехнічну вправу. Завдання, що я вам дам, необхідно буде виконувати за моєю командою «Розпочинай!» до команди «Стоп!». Якщо ви з якої-небудь причини порушите мою інструкцію, подайте сигнал – лясніть у долоні. (Ведучий ляскає у долоні.) Отже, якщо ви відволіклися, обов'язково лясніть і продовжуйте працювати. Усі зрозуміло? Закрийте очі. Увага, даю завдання: не думати про кульгаву мавпу. Почали! (Проходить 30-120 секунд під «рідкі оплески»). Стоп!»

Поради для тренера: ця вправа найбільший інтерес викликає при першому виконанні. Багатьом здається дивним те, що неможливо за замовленням не думати про «заборонені речі»¹

Блок 4. Усвідомлення власних мотивів діяльності.

Вправа «Ланцюг бажань».

Мета: оптимізація атмосфери групи, визначення психологічної готовності учасників до роботи на тренінгу.

Інструкція: усім учасникам тренер пропонує по черзі назвати своє бажання, актуальне на момент початку тренінгового дня. При цьому кожному наступному учаснику необхідно спочатку назвати бажання всіх попередніх учасників, а лише потім своє. Основне правило: «Бажання не повинні

повторюватися».

Учасникам пропонується поставити позначку на умовній шкалі готовності, яка буде відповідати їх психологічній готовності працювати. Тренер просить пояснити кожного учасника – чому саме такий вибір він здійснив.

Поради для тренера: переходячи до наступної вправи потрібно попросити учасників нагадати йому у конкретно визначений час зробити важливий дзвінок. Наприкінці робочого дня за цим фактом підводяться підсумки.

Блок 5. Адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу.

Вправа «Подарунок на пам'ять».

Мета: оптимізація, зближення учасників, налаштування їх на завершення тренінгового блоку.

Інструкція: усім учасникам тренер пропонує сісти у коло спиною до центру. Кожен, по черзі, бере картку, де названо ім'я конкретного учасника, при цьому не називає його вголос. Потрібно за визначений тренером час (5-10 хвилин):

1. описати основні зовнішні ознаки даного учасника (колір очей, волосся, одяг);
2. окреслити поведінкові стереотипи, що були притаманні йому на тренінгу;
3. пригадати бажання, яке було висловлено учасником на початку робочого дня;
4. встановити основну якість, що відрізняє цього учасника від інших;
5. відтворити його психологічний портрет.

Поради для тренера: під час виконання вправи учасникам не можна обертатися та розглядати один одного. Після закінчення вправи кожний учасник свою картку із виконаним завданням підписує та дарує тому, про кого в ній йшлося.

За бажанням учасників можна провести обговорення процесу виконання вправи.

Вправа «Компліменти».

Мета: оптимізація атмосфери в групі та підвищення настрою кожного учасника тренінгу.

Інструкція: тренер пропонує всім учасникам сказати один одному в довільному порядку комплімент. Проговорюючи комплімент, потрібно передавати маркер.

Блок 6. Активний контакт і співробітництво з іншими членами групи.

Вправа «Вільний вибір».

Мета: розвиток уміння відчувати настрій іншої людини та передбачати її можливий вибір.

Інструкція: тренер об'єднує учасників у пари. По черзі, кожна пара виходить у коло, тренер розкладає перед ними різноманітні предмети та кожній парі дає індивідуальне завдання (для того, щоб останні не змогли домовитися заздалегідь), обов'язково на підставі тих ролей, які були обрані для кожного учасника при виконанні вправи «Проба на роль» попереднього тренінгового дня.

Завдання можуть бути такі:

- визначити, який предмет обрав би партнер;
- визначити, який предмет дуже не подобається партнеру;
- визначити, який предмет подарував би Вам партнер;
- визначити, який предмет, на думку партнера, має найестетичніший вигляд;
- визначити, який предмет може “врятувати” партнера саме сьогодні.

Предмети на столі варто постійно змінювати, а учасники перед оголошенням свого рішення-визначення стосовно свого партнера повинні записати свій вибір на аркуші паперу.

Блок 7. Міжособистісна відкритість.

Вправа «Мій внутрішній образ».

Мета: тренування здатності краще розуміти внутрішнє світосприйняття оточуючих та передбачення їх можливих поведінкових проявів.

Інструкція: всім учасникам тренінгу пропонується уважно подивитися на

свого сусіда зліва та спробувати визначити, з якою твариною він асоціює себе на даний момент часу й які поведінкові прояви йому можуть бути притаманними відповідно до обраного прототипу тварини. Перед тим як учасники проговорюють вголос бачення прототипу свого сусіда, кожний учасник записує на аркуші паперу свій вибір, після чого здійснюється порівняння запропонованих варіантів.

Рефлексія групи.

Завершення кожної вправи тренінгу проводилося за допомогою підсумкового опитування, рефлексії, ритуалу прощання, завдання яких полягало в тому, щоб залишити в пам'яті учасників тренінгу позитивні емоції від тренінгу, і власне сформувані бажання активно працювати на наступних сесіях.

Підводячи підсумки, пояснювалось, що розвиток психічних функцій, як і фізичне тренування, вимагає систематичної роботи над собою – під час та після тренінгу.

2.4. Аналіз результатів експериментального дослідження формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування

Після проведення формувального етапу експерименту нами був здійснений другий зріз рівня професійного спілкування експериментальної та контрольної груп.

Для цього ми повторно використали наступні методики:

1. Діагностика комунікативного контролю (М. Шнайдер).
2. Діагностика доброзичливості (по шкалі Кемпбела).
3. Вивчення здатності до самоврядування в спілкуванні.

Результати проведення діагностики в експериментальній та контрольній групах досліджуваних після формувального етапу експерименту відображені у таблицях 2.5, 2.6., 2.7.

Таблиця 2.5

Результати діагностики комунікативного контролю (М. Шнайдер)
після проведення формувального етапу експерименту

Група	Рівень комунікативного контролю студентів (%)		
	Низький (0-3 бали)	Середній (4-6 балів)	Високий (7-10 балів)
Контрольна	28,1%	62,9%	9%
Експериментальна	17,4%	67,6%	15%

Показники комунікативного контролю в експериментальній групі після проведення формувального етапу експерименту зросли на 8,5% та 6,3% в групах середнього та високого рівнів.

Таблиця 2.6

Результати діагностики доброзичливості (по шкалі Кемпбела)
після проведення формувального етапу експерименту

Група	Рівень доброзичливості студентів (%)		
	Низький (0-4 бали)	Середній (4-8 балів)	Високий (8 балів)
Контрольна	15,9%	63,1%	21%
Експериментальна	6,1%	63,4%	30,5%

Показники доброзичливості в експериментальній групі зросли на 0,1% та 14,3% в групах середнього та високого рівнів.

Показники здатності до самоврядування в спілкуванні в експериментальній групі зросли на 12,5% та 10,1% в групах середнього та високого рівнів.

Аналізуючи загальний рівень розвитку професійного спілкування досліджуваних експериментальної та контрольної груп ми можемо

констатувати підвищення рівня:

- комунікативного контролю (6,3%);
- доброзичливості (14,3%);
- здатності до самоврядування в спілкуванні (10,1%).

у досліджуваних експериментальної групи після проведення формувального експерименту. При цьому найбільш розвиненим з'явився рівень доброзичливості.

У досліджуваних контрольної групи не спостерігається значних змін у рівнях доброзичливості, комунікативного контролю, та здатності до самоврядування в спілкуванні, вони так само демонструють занижений з тенденцією до середнього рівень.

Таблиця 2.7

Результати діагностики здатності до самоврядування в спілкуванні після проведення формувального етапу експерименту

Група	Рівень здатності студентів до самоврядування в спілкуванні (%)		
	Низький (0-8 балів)	Середній (8-17 балів)	Високий (17-25 балів)
Контрольна	34,9%	44,2%	20,9%
Експериментальна	16,5%	66,3%	17,2%

Загальний показник підвищення показників експериментальної групи по рівням становить:

- середній рівень (7,03%);
- високий рівень (10,2%).

Низький рівень зазнав зниження показників на 17,3%, що означає підвищення рівня доброзичливості, комунікативного контролю, та здатності до самоврядування в спілкуванні, та зменшення кількості студентів низького рівня.

З цього бачимо, що тренінгові заняття виступають ефективним засобом розвитку професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування, оскільки після їх проведення у досліджуваних експериментальній групі значно покращилися показники рівня комунікативного контролю, доброзичливості та здатності до самоврядування в спілкуванні.

Також зазначимо, що проведення тренінгових занять в експериментальній групі позитивно вплинуло на емоційний стан кожного окремого студента, та групи в цілому.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження нами було виявлено педагогічні умови формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування та експериментально доведено їх ефективність.

Розроблена програма тренінгу спрямовується на створення в студентській групі сприятливого виховного простору, що забезпечує формування такої ознаки студентського колективу, як згуртованість, яка характеризується загальним прагненням щодо досягнення мети, спільною діяльністю, толерантними суб'єкт-суб'єктними стосунками, індивідуальною та груповою рефлексією, емоційно-ціннісною єдністю членів студентського колективу.

Виховний простір у студентській групі як спеціально змодельоване середовище характеризується насиченістю педагогічного процесу подіями, що мають значний освітній, виховний, комунікативний потенціал; позитивною емоційною забарвленістю взаємодії й співпраці суб'єктів, рефлексивністю.

У ході дослідно-експериментальної роботи виявлено, що розроблені педагогічні умови тренінгу професійного спілкування мають право існувати в навчально-виховному процесі коледжу та забезпечувати їх ефективність, якщо: розглядати процес формування культури професійного спілкування як цілісну ланку педагогічного процесу; наблизити його до реальних життєвих і професійних ситуацій; за технологічну основу прийняти різні форми організації навчально-виховного процесу; забезпечити стійкий інтерес до оволодіння культурою професійного спілкування; включити студентів до суб'єкт-суб'єктних стосунків у виховному просторі студентської групи.

Ефективність розроблених педагогічних умов формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму в навчально-виховному процесі коледжу доведено експериментально. Порівняння оцінок сформованості окремих компонентів структури професійного спілкування

вказує, що найбільш сформованими виявилися здатності до самоврядування в спілкуванні та доброзичливості. Поточні вимірювання засвідчили розвиток комунікативних здібностей студентів, якісну зміну стратегії поведінки в професійному спілкуванні майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Узагальнюючи результати як досліджень різних авторів, так і нашого експериментального дослідження, ми приходимо до висновку, що діяльність педагога вищої школи з розвитку професійного спілкування буде ефективною, якщо її організація здійснюватиметься із урахуванням забезпечення взаємодії наукового та тренінгового підходів до розвитку комунікативної компетенції та організації групової роботи студентів у контексті педагогічного тренінгу.

В цілому, результати дослідження дозволили зробити наступні висновки:

1. Встановлено, що основними характеристиками професійної компетентності є наступні компоненти: навченість, пунктуальність, товариськість, сумлінність, ініціативність, охайність, зацікавленість, артистизм, здоров'я, обґрунтованість.

Також зазначили три основні групи вимог до фахівців зазначеної сфери: професійні, ділові та особисті. З особистісних вимог ми виокремили професійно значущі:

- доброзичливе ставлення до людей;
- емоційна стабільність;
- культура поведінки та мовна культура;
- високий рівень внутрішньої культури.

2. Показано, що під професійним спілкуванням фахівця розуміємо здатність вирішувати проблеми професійного характеру, яка ґрунтується на сукупності предметних знань, навичок, умінь і цінностей, отриманих під час навчання, і сприяє саморозвитку особистості у процесі професійної діяльності. Перераховані основні вимоги до умінь фахівця є трансформованими знаннями, які реалізуються при здійсненні конкретних управлінських операцій: правильно планувати роботу, аналізувати ситуацію, проводити нараду, видавати розпорядження та ін. У свою чергу уміння, доведені до рівня автоматизму

(частково на підсвідомому рівні), трансформуються у навички, які забезпечують ефективність типових, часто повторюваних дій і знаходять свій вираз у веденні ділових переговорів з контрагентами, спілкуванні з клієнтами, та ін. Визначено, що навички професійного спілкування можливо придбати в ході спеціально розробленого тренінгу.

3. Визначена ефективність методики формування професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування. Створені умови для професійного й особистісного зростання фахівців сфери обслуговування, розширення знань учасників про можливі шляхи розвитку й удосконалення професійно важливих якостей майбутнього фахівця з туризму. Виокремленні основні цілі формування професійного спілкування фахівців з туризму:

- сенсибілізація навичок сприйняття;
- поглиблення відповідальності за самого себе;
- руйнування рольових стереотипів та відкрите висловлювання почуттів;
- усвідомлення власних мотивів діяльності;
- адекватне сприймання себе та інших учасників тренінгу;
- активний контакт і співробітництво з іншими членами групи;
- міжособистісна відкритість.

4. Розроблений та апробований педагогічний тренінг розвитку професійного спілкування. Доведено, що тренінгові заняття виступають ефективним засобом розвитку професійного спілкування майбутніх фахівців сфери обслуговування, оскільки після їх проведення у досліджуваних експериментальній групі значно покращилися показники рівня комунікативного контролю, доброзичливості та здатності до самоврядування в спілкуванні.

5. Нами експериментально перевірена програма тренінгу, спрямованого на формування комунікативних вмінь майбутнього фахівця сфери обслуговування, в результаті якої в експериментальній групі було виявлено підвищення рівня:

- комунікативного контролю (6,3%);

- доброзичливості (14,3%);
- здатності до самоврядування в спілкуванні (10,1%).

Це підтверджує нашу гіпотезу, а саме: спираючись на спеціально розроблену програму тренінгу, підготовка майбутніх фахівців з туристичного обслуговування до професійного спілкування є ефективною.

З огляду на отримані результати можемо говорити про те, що організація педагогом вищої школи групової тренінгової роботи є ефективною та сприяє розвитку рівня комунікативного контролю, доброзичливості та здатності до самоврядування в спілкуванні, необхідних для успішного професійного становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Перспективу подальшого дослідження ми вбачаємо в розробці цілісної системи розвитку професійного спілкування фахівців сфери обслуговування в умовах вищої школи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексюк А. М. Педагогіка вищої освіти України. Історія. Теорія : підручник. Київ : Либідь, 1998. 560 с.
2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. Ленинград : ЛГУ, 1968. 336 с.
3. Архангельский С. И. Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы. Москва : Высш. шк., 1978. 368 с.
4. Атутов П. Р. Технология и современное образование. *Педагогика*. 1996. № 2. С.37-43.
5. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. Москва : Просвещение, 1979. 378 с.
6. Безпалько В. П. Слагаемые педагогической технологии. Москва : Педагогика, 1989. 178 с.
7. Бехтерев В. М. Общие основы рефлексологии человека. Ленинград : Наука, 1926. 245 с.
8. Боголюбов В. И. Педагогическая технология: эволюция понятия. *Педагогика*. 1991. № 9. С. 123.
9. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды. Москва : Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж : МОДЭК, 2002. 320 с
10. Бордовский Г. А., Извозчиков В. А. Новые технологии обучения: Вопросы терминологии. *Педагогика*. 1993. № 5. С. 23-26.
11. Бутенко Н. Компетенції сучасного викладача вищої школи в контексті реалізації його місії. *Вісник Львівського університету*. 2009. Вип. 25. С. 34.
12. Бухарова Г. Д., Старикова Л. Д. Общая и профессиональная педагогика : учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений. Москва : Академия, 2009. 336 с.
13. Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. Санкт-Петербург : Речь, 2007. 126 с.

14. Вачков И. В. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъектного подхода к групповой работе : учебное пособие. Санкт-Петербург : Речь, 2004. 117 с.
15. Выготский Л. С. Избранные педагогические исследования. Москва : Изд-во АПН ССР, 1956. 320 с.
16. Выготский Л. С. История развития высших психических функций / *Собрание сочинений*. Москва, 1983. Т.4. С.37-77.
17. Гальперин П. Я. Методы обучения и умственное развитие. Москва : Академия, 1985. 278 с.
18. Гнатюк В. Тренінг як форма активного навчання у формуванні індивідуального стилю професійної діяльності майбутнього вчителя гуманітарного профілю. Київ : Вища школа, 2004. 144 с.
19. Грабовська С. Л. Інтерактивне навчання у вузі: проблеми і перспективи. *Вісник Львівського університету*. 2006. Вип.15. С. 171-176.
20. Грецов А. Г. Тренинг креативности для старшеклассников и студентов. Санкт-Петербург : Питер, 2007. 208 с.
21. Давыдов В. В. Теория развивающего обучения. Москва : Просвещение, 1996. 324 с.
22. Десев Л. Психология малых групп. Москва : Прогресс, 1979. 208 с.
23. Дубасенюк О. А. Компетентнісний підхід у професійній підготовці вчителя. *Формування естетичної компетентності особистості засобами народознавства*. Житомир, 2010. С. 10-16.
24. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. Ленинград : Наука, 1985. 342 с.
25. Зязюн І. А. Педагогіка добра: ідеали і реалії : наук.-метод. посіб. Київ : МАУП, 2000. 312 с.
26. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту. Київ : Либідь, 2004. 423 с.
27. Кларин М. В. Педагогическая технология в учебном процессе. Москва : Просвещение, 1989. 225 с.

28. Кларин М. В. Инновации в мировой педагогике: обучение на основе исследования, игры и дискуссии. (Анализ зарубежного опыта). Рига : НПЦ «Эксперимент», 1995. 176 с.
29. Кларк М. Технология образования или педагогическая технология? *Перспективы. Вопросы образования*. 1983. № 2. С. 78.
30. Кобзар Н. В. Поняття «компетентність», «компетенція» і «готовність до діяльності» в сучасній освітній парадигмі URL: <http://nvd.luguniv.edu.ua/archiv/NN11/10knvsop.pdf>.
31. Ковальчук А. Основні етапи діяльності туристичної фірми. *Міжнародні відносини*. 2008. Вип. 24. С. 115-120. URL: http://www.lnu.edu.ua/faculty/intrel/2008_24/18.pdf.
32. Козак Л. В. Професійно орієнтовані форми навчання у підготовці фахівців туризму. *Педагогіка*. 2008. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/prtp/2009_1/articles/2009/09_01ppklvpof.pdf.
33. Короткова Л. І. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери послуг у науковій літературі та педагогічній практиці. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Педагогічні науки: реалії та перспективи*. 2019. С. 105-109.
34. Кошманова Т. С. На шляху до новітньої педагогічної освіти (на прикладі Університету штату Мічиган). Львів : Вид-во Львівського університету, 2000. 345 с.
35. Кошманова Т. С. Розвиток педагогічної освіти у США (1960-1998 рр.). Львів : Вид-во «Світ», 1999. 486 с.
36. Кривулина А. А. Эргодизайн образовательного пространства (размышление психолога). Москва : ПЕР СЭ, 2003. 192 с.
37. Козак Л. В. Професійно орієнтовані форми навчання у підготовці фахівців туризму. *Педагогічний процес: теорія і практика*. 2009. № 1. С. 68-78.
38. Короткова Л. І. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластера: теоретичні і методичні основи : монографія. Запоріжжя : Просвіта, 2020. 558 с. URL: <https://modastil.com.ua/>

wp-content/uploads/2020/12/Монографія-Короткової-Л.І..pdf

39. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. Москва : Политиздат, 1977. 304 с.
40. Лийметс Х. Й. Групповая работа на уроке. Москва : Знание, 1975. 62 с.
41. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг. 2-е вид., переробл. та доп. Київ : Альтерпрес, 2003. 436 с.
42. Макшанов С. И. Психология тренинга. Санкт-Петербург : Питер, 1997. 237 с.
43. Мартинова Н. С. Роль тренінгових технологій в професійній підготовці майбутніх менеджерів туризму. *Електронне фахове видання*. 2011. № 1 (5). URL: http://www.nbuu.gov.ua/e-journals/eui/2011_1/11mnsmtt.pdf.
44. Моделі навчання (для студентів педагогічних спеціальностей) / за ред. Т. С. Кашманової. Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2002. 22 с.
45. Мойсеюк Н. Є Педагогіка. 5-е вид., доп. і перероб. Київ : Саммит-Книга, 2007. 656 с.
46. Монахов В. М. Технологические основы проектирования и конструирования учебного процесса. Волгоград : Наука, 1995. 322 с.
47. Надання соціальних послуг у громадах: роб. матер. для тренера / Т. П. Авельцева та ін. Дніпропетровськ, 2009. 137 с.
48. Назарова Т. С. Педагогическая технология: новый этап эволюции. *Педагогика*. 1997. № 3. С. 20.
49. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования : учеб. Пособ. для студ. пед. вузов и системы повыш. квалиф. пед. кадров / Е.С. Полат, М.Ю. Бухаркина, М.В. Моисеева, А.Е. Петров. Москва : Академия, 1999. 65 с.
50. Нор Е. Ф. Технология организации групповой учебной деятельности. Николаев : Наука, 1998. 75 с.
51. Освітні технології у школі та вузі / за ред. О. М. Пехотил. Миколаїв : МФ На УКМА, 1999. 265 с.

52. Освітні технології : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. О. М. Пехоти. Київ : А.С.К., 2001. 348 с.
53. Педагогіка / за ред. М. Д. Ярмаченка. Київ : Вища школа, 1986. 543 с.
54. Педагогічна технологія / за ред. І. Ф. Прокопенко, В. І. Євдокимов. Харків : Основа, 1995. 548 с.
55. Пехота Е. Н. Технологический подход в образовании с позиций педагогики ненасилия и развития. *Науковий вісник Південноукраїнського державного педагогічного університету ім. К.Д. Ушинського*. 1999. Вип. 4. С. 34-38.
56. Практикум по социально-психологическому тренингу / С. П. Безносков и др. 3-е изд., испр., доп. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 187 с.
57. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. Санкт-Петербург : Питер-Ком, 1999. 256 с.
58. П'ятакова Г. П. Адаптація майбутнього вчителя до педагогічної діяльності на практичних заняттях з методики викладання літератури. *Вісник Львівського університету*. 2001. Вип. 15. С. 86-89.
59. П'ятакова Г. П., Заячківська Н. М. Сучасні педагогічні технології та методика їх застосування у вищій школі : навч.-метод. посіб. Львів : Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2003. 55 с.
60. Роджерс Н. Взгляд на психотерапию, становление человека. Москва : Просвещение, 1994. 215 с.
61. Роджерс Н. Творчество как усиление себя. *Вопросы психологии*. 1990. № 3. С. 165.
62. Селевко Г. К. Современные образовательные технологии : учебное пособие. Москва : Народное образование, 1998. 589 с.
63. Сидоренко Е. В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. Санкт-Петербург : Речь, 2007. 103 с.
64. Тараненко І. Г. Розвиток життєвої компетентності та соціальної інтеграції : досвід європейських проблем. Кроки до компетентності та інтеграції у суспільство. Київ, 2000. С. 37–40.
65. Уокер Дж. Р. Введения в гостеприимство : учебник. Москва : ЮНИТИ,

1999. 463 с.
66. Федорченко В. К., Фоменко Н. А., Скрипник М. І. Педагогіка туризму. Київ : Знання, 2008. 368 с.
 67. Фоменко Н. А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти : навч. посіб. Київ : Слово, 2005. 216 с.
 68. Цехмістрова Г. Моніторинг якості професійної туристської освіти. *Вища школа*. 2005. № 1. С. 66-73.
 69. Цзен Н. В., Пахомов Ю. В. Психотренинг. Игры и упражнения. Москва : Физкультура и спорт, 1988. 103 с.
 70. Чередов И. М. Формы учебной работы в средней школе. Москва : Педагогика, 1988. 160 с.
 71. Черезова М. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму у навчально-виховному процесі коледжу. *Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. Педагогічні науки*. 2011. № 14 (225). URL: <http://www.twirpx.com/file/702837/>.
 72. Чернышев Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание. *Проблемы теории и практики управления*. 2010. № 1. С. 64-71.
 73. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учеб. пособ. Москва : КНОРУС, 2005. 320 с.
 74. Шейн Э. Организационная культура и лидерство : Построение. Эволюция. Совершенствование. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 335 с.
 75. Шепелева Л. Н. Программы социально-психологических тренингов. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 160 с.
 76. Юдин В. В. Педагогическая технология. Ярославль : ЯГПУ, 1997. 266 с.
 77. Ярошевский М. Г. Психология творчества и творчество в психологии. *Вопросы психологии*. 1985. № 6. С. 16-37.
 78. Ярошенко О. Г. Групова навчальна діяльність школярів : теорія і методика. Київ : Партнер, 1997. 193 с.

Додаток А

Діагностика комунікативного контролю (М. Шнайдер)

Призначення. Методика призначена для вивчення рівня комунікативного контролю. Згідно М. Шнайдеру, люди з високим комунікативним контролем постійно стежать за собою, добре інформовані, де і як поводитися. Управляють своїми емоційними проявами. Разом з тим вони зазнають значних труднощів у спонтанності самовираження, не люблять непрогнозованих ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні й відкриті, але можуть сприйматися навколишніми як зайво прямолінійні й нав'язливі.

Інструкція. Уважно прочитайте 10 висловлень, що відбивають реакції на деякі ситуації спілкування. Кожне з них оцініть як вірне (В) або невірне (Н) стосовно до себе, поставивши поруч із кожним пунктом відповідну букву.

Опитувальник.

- Мені здається важким наслідувати інших людей.
- Я зміг би зваляти дурня, щоб привернути увагу навколишніх.
- З мене міг би вийти непоганий актор.
- Іншим людям іноді здається, що мої переживання більше глибокі, чим це є насправді.
- У компанії я рідко виявляюся в центрі уваги.
- У різних ситуаціях у спілкуванні з іншими людьми я часто поводжуся по-різному.
- Я можу відстоювати тільки те, у чому щиро переконаний.
- Щоб превстигнути в справах і у відносинах з людьми, я часто буваю саме таким, яким мене очікують бачити.
- Я можу бути дружелюбним з людьми, яких не виношу.
- Я не завжди такий, якої здаюся.

Обробка й інтерпретація

По 1 балу нараховується на відповідь «Н» на питання 1,5, 7 і за відповідь

«В» на всі інші питання. Підраховується сума балів.

0-3 бала – низький комунікативний контроль; висока імпульсивність у спілкуванні, відкритість, розкутість, поведження мало піддане змінам залежно від ситуації спілкування й не завжди співвідноситься з поведженням інших людей.

4-6 балів – середній комунікативний контроль; у спілкуванні непомітний, щиро ставиться до інших. Але стриманий в емоційних проявах, співвідносить свої реакції з поведженням оточуючих людей.

7-10 балів – високий комунікативний контроль; постійно стежить за собою, управляє вираженням своїх емоцій.

Додаток Б

Діагностика доброзичливості (по шкалі Кемпбела)

Інструкція. Уважно прочитайте (прослухайте) пари суджень опитувальника. Якщо ви вважаєте, що яке-небудь судження з пари вірно й відповідає вашому поданню про себе й інших людей, то в банку відповідей напроти номера судження відзначте ступінь вашої згоди з ним, використовуючи запропоновану шкалу. Якщо у вас виникли які-небудь питання, задайте їх, перш ніж почнете виконувати тест.

БЛАНК ВІДПОВІДЕЙ

П.І.Б. _____ Стать _____ Вік _____

Варіанти відповідей: А або В.

№	А	В
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Питання.

- А). Людина найчастіше може бути впевнений в інших людях.

В). Довіряти іншому небезпечно, тому що він може використати це у своїх цілях.
- А). Люди скоріше будуть допомагати один одному, чим ображати один одного.

В). У наш час навряд чи знайдеться така людина, якому можна було б повністю довіритися.
- А). Ситуація, коли людина працює для інших, повна небезпеки.

В). Друзі й співробітники виступають кращим гарантом безпеки.

4. А). Віра в інші є основою виживання в наш час.
 В). Довіряти іншим рівнозначно пошуку неприємностей.
5. А). Якщо знайомий просить у позики, краще знайти спосіб відмовити йому.
 В). Здатність допомогти іншому становить одну із кращих сторін нашого життя.
6. А). «Договір дорожче грошей» – усе ще краще правило в наш час.
 В). У наш час необхідно прагнути загрозувати всім незалежно від власних принципів.
7. А). Неможливо перестрибнути через себе.
 В). Там, де є воля, є й результат.
8. А). У ділових відносинах не місце дружбі.
 В). Основна функція ділових відносин складається в можливості допомогти іншому.

Вибори, що відбивають доброзичливе відношення до інших людей, позначені зірочкою (*).

Обробка й інтерпретація результатів. Ключ. При збігу відповіді випробуваного із ключем він оцінюється в 1 бал, при розбіжності – в 0 балів.

Кемпбел	№	Варіанти відповіді
	1	А*
	2	А*
	3	В*
	4	А*
	5	В*
	6	А*
	7	В*
	8	В*

Бали сумуються.

4 бали й менше – низький показник доброзичливого відношення до інших;

4 -8 балів – середній показник доброзичливого відношення до інших;

8 балів і вище – високий показник доброзичливого відношення до інших.

Додаток В

Вивчення здатності до самоврядування в спілкуванні

Призначення.

Методика призначена для визначення мобільності, адаптивності в різних ситуаціях спілкування.

Інструкція.

Нижче наведені висловлення, що стосуються різних ситуацій у спілкуванні. Всі висловлення різні, за змістом не збігаються, тому уважно вчитайтесь в кожне з них, перш ніж відповідати. Якщо висловлення «вірно» або «скоріше вірно» стосовно вас, поставте літеру «в» поруч із відповідним номером висловлювання. Важливо, щоб ви відповідали щиро й чесно.

Опитувальник.

1. Я вважаю, що імітувати поведження інших людей важко.
2. У моєму поведженні найчастіше відбивається все те, що я думаю й у чому я переконаний насправді.
3. На вечірках, у різних компаніях я не намагаюся робити або говорити те, що приємно іншим.
4. Я можу захищати тільки ті ідеї, у які сам вірю.
5. Я можу вимовляти мови експромтом навіть на ті теми, по яких не маю майже ніякої інформації.
6. Я думаю. Що вмію проявляти себе так, щоб зробити враження на людей або розважити їх.
7. Якщо я не впевнений, як варто поводитися в певній ситуації, починаю орієнтуватися на поведження інших людей.
8. Можливо, з мене вийшов би непоганий актор.
9. Я рідко маю потребу в радах друзів при виборі книг, музики або фільмів.
10. Іншим часом здається, що я переживаю більше глибокі емоції, чим

це є насправді .

11. Я сміюся над комедією більше, коли дивлюся її разом з іншими, чим коли дивлюся її один.

12. У групі людей я їдко є центром уваги.

13. У різних ситуаціях з різними людьми я поводжуся зовсім по-різному.

14. Мені не дуже легко домогтися того, щоб інші відчували до мене симпатію.

15. Навіть якщо я не в дусі, часто роблю вигляд, що приємно проводжу час.

16. Я не завжди такий насправді, яким здаюся.

17. Я не стану спеціально висловлювати чи думку змінювати поведження, коли мені хочеться комусь сподобатися або домогтися розташування.

18. Я вважаюся людиною, здатним розважити.

19. Щоб сподобатися, налагодити стосунки з людьми, я намагаюся насамперед робити саме те, що від мене очікують.

20. Я ніколи не проявляв себе особливо успішно, якщо грав з іншими в ігри, що вимагають кмітливості або імпровізованих дій.

21. Я зазнаю труднощів, коли намагаюся міняти своє поведження так, щоб воно відповідало поглядам різних людей і ситуаціям.

22. Під час вечірок я надаю іншим можливість жартувати й розповідати історії.

23. У компаніях я почуваю себе трохи ніяково й не проявляю себе остаточно добре.

24. Якщо буде потрібно для правої справи, я можу будь-якому, дивлячись прямо в очі, сказати неправду й при цьому зберігати безпристрасне вираження особи.

25. Я можу зробити так, щоб навколишні були із мною дружелюбні, навіть якщо ці люди мені не подобаються.

Обробка й інтерпретація результатів

Підраховуються всі відповіді, що збігаються зі словами «вірно» і «невірно».

Ключ:

Вірно – 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25.

Невірно – 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23.

Всі бали сумуються.

Менш 8 балів – стабільна модель спілкування, деяка ригідність.

8-17 балів – потреба бути в спілкуванні самим собою, проявляти залежно від ситуації спрямованість на партнера, схильність до партнерства в спілкуванні.

17-25 балів – мобільність у спілкуванні, вміння підбудуватися до поведження партнера, готовність до діалогу, здатність змінювати стиль спілкування залежно від ситуації.
