

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА

*На правах рукопису*

ЛОЇК ГАЛИНА БОГДАНІВНА

УДК 378: 379.85 (043.3)

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ  
МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНО–  
КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Дисертація на здобуття наукового ступеня  
кандидата педагогічних наук

Науковий керівник –  
Морська Лілія Іванівна  
доктор педагогічних наук,  
професор

Тернопіль — 2014

## Зміст

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ЯК ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА.....	12
1.1. Характеристика дефініцій формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму та її особливості.....	12
1.2. Організація сфери туристичних послуг в Україні і за кордоном	33
1.3. Інноваційні технології підготовки менеджерів туризму.....	44
1.4. Стан сформованості професійної компетентності менеджерів туризму.....	66
Висновки до 1 розділу.....	77
РОЗДІЛ 2. ОБҐРУНТУВАННЯ ТА РЕАЛІЗАЦІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ І МОДЕЛІ ЇХ РЕАЛІЗАЦІЇ.....	78
2.1. Критерії, показники і рівні сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.....	78
2.2. Педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій.....	87
2.3. Модель реалізації педагогічних умов формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій.....	121
2.4. Експериментальна програма педагогічного експерименту.....	129
2.5. Результати дослідження та їх аналіз.....	138
Висновки до 2 розділу.....	149
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	151

СПИСОК ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	155
ДОДАТКИ.....	182

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Розвиток суспільства як в Україні, так і в світі в цілому ставить перед вищою освітою нові вимоги до підготовки випускників. Особлива увага приділяється формуванню професійної компетентності як однієї з вимог до фахівців. Це стосується і фахівців сфери туризму (закон України «Про туризм» (від 23 травня 2013 року), зокрема майбутніх менеджерів. У Концепції Державної цільової програми розвитку туризму і курортів на 2011-2015 роки вказується на потребу в удосконаленні діючої системи підготовки й підвищення кваліфікації кадрів для народного господарства, що пов'язані з туризмом, з метою забезпечення розвитку туристичної галузі відповідно до міжнародних стандартів.

Туризм набуває все більшого поширення на теренах України. Велика кількість зарубіжних туристів прибуває в Україну з метою ознайомлення з нашою державою, її історією, пам'ятниками старовини. А це є одним із джерел прибутків держави, що зумовлює необхідність фахівців сфери туризму. Аналогічні процеси відбуваються в усіх державах світу. Така увага до України пов'язана з великим потенціалом краєзнавчих і природно - рекреаційних об'єктів, багатою стародавньою культурою нашої держави.

Туризм є одним із основних напрямів розвитку культури, взаємозв'язків між народами, фактором підвищення економічного рівня держави [212, с.5]. За даними Всесвітньої туристичної організації (ВТО), розвиток туристичної галузі відбувається швидкими темпами, які випереджають поступ в інших галузях. Якщо розглянути обсяг інвестицій, то на туризм припадає 7% їх загального обсягу, що становить третину світової торгівлі послугами. У галузі туризму зайнято понад 260 млн. осіб, тобто кожен десятий працівник у світі [74, с.101-108]. Відповідно до прогнозів Всесвітньої туристичної організації (ВТО) потік туристів зросте у всьому світі більше як у два рази в 2012 році порівняно з 2000 роком.

Туристична галузь усе більше використовує сучасні досягнення науки й техніки. Активне впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних

технологій (ІКТ) у діяльність туристичних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері. Інформаційно-комунікаційні технології забезпечують значний ріст продуктивності у сфері послуг, що проявляється і в туристичній галузі. Гальмівним фактором для швидкого та якісного розвитку туризму є низька інформаційна компетентність працівників цієї сфери та недостатнє технічне забезпечення. Саме тому питання розвитку ІКТ у туризмі є актуальним для туристичних фірм в умовах глобалізації економіки.

На порядку денному стоїть питання про підвищення професіоналізму фахівців сфери туризму. Однією з найбільш затребуваних стає професія менеджера туризму, який відповідав би європейському та світовому рівню за професійною компетентністю.

Одним із напрямів підвищення професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму є ріст їх інформаційної компетентності.

Менеджер є тим фахівцем з туризму, який здатний розв'язувати проблеми підвищення продуктивності праці та ефективності, конкурентоспроможності туристичного підприємства. Завдання менеджера полягає в тому, щоб глибоко вивчити назрілі проблеми пропонування та споживання туристичних послуг, спроектувати систему управління, здатну забезпечити успіх, і успішно її реалізувати через людей та для людей. Отже, менеджер – це керівник, який самостійно організовує використання туристичних ресурсів, аналізує ринок туристичних послуг, прогнозує напрямки діяльності, динаміку пропозицій та попиту, переформовує організацію відповідно до вимог ринку [85, с.121].

Навчальні плани і програми в основному створюють сприятливі умови для виникнення нової формації працівників сфери туризму, але недостатнє використання засобів ІКТ у вищих навчальних закладах не дозволяє вирішити ці питання в повному обсязі. Окрім того, є проблема недостатнього рівня інформаційної компетентності майбутніх фахівців.

Основні напрями розбудови освітньої галузі України, які враховують зазначені потреби, визначені законодавством України: законами України «Про туризм» (1995 р.), «Про освіту» (1996 р.), «Про професійно-технічну освіту» (1998 р.), «Про Національну програму інформатизації» (1998 р.), Концепцією Національної програми інформатизації (1998 р.), Національною доктриною розвитку освіти (2002 р.), Державним стандартом професійно-технічної освіти (2006 р.), Програмою інформатизації загальноосвітніх навчальних закладів, комп'ютеризації сільських шкіл на 2001-2003 роки (2001 р.).

Аналіз досліджень вітчизняних науковців з проблем підготовки працівників сфери туризму в Україні і за кордоном показав, що така проблема вивчалася за декількома напрямами: філософію туризму досліджували В. Антоненко [7], І. Зязюн [80]; стандартизацію туристської освіти розглядала Н. Фоменко [223]; теоретичні аспекти та практичні результати підготовки фахівців туристичної галузі досліджували В. Абрамов [1], Н. Закордонць [71], Ю. Земліна [74], Л. Польова [172], Л. Савчук [188 – 189], Л. Сакун [191–192], М. Скрипник [202], В. Федорченко [218–221], Г. Цехмістрова [231] та ін.; концепцію моделі професійної компетентності як головної передумови становлення сучасного фахівця нової генерації сфери туризму обґрунтовували Л. Кнодель [95–96], В. Лозовецька [117–119], І. Ткачівська [212], В. Шафранський [235]; використовувати засоби ІКТ у навчанні досліджували Б. Гершунський [43], Р. Гуревич [51 - 52], С. Даньшева [55], Б. Дерешко [56], Л. Дубчак [59], Ю. Жук [66], І. Захарова [73], Н. Івлієва [82], М. Кадемія [88] Г. Кедрович [91], В. Кудін [108], І. Кузнецова [109], І. Ланцев [112], В. Лапінський [113], Л. Морська [152 – 153] Є. Машбиць [138-139], О. Микитюк [142], О. Півень [168], О. Сидоренко [195], С. Сисоева [196 -197], М. Скопень [201] та ін. Але практично відсутні праці з формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ.

Аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив виділити низку суперечностей у вирішенні цієї проблеми. Найбільш суттєвими є суперечності між: необхідністю забезпечення туристичної галузі кваліфікованими

працівниками з відповідною освітою та їхньою наявною кількістю; потребою в інформаційно грамотних фахівцях та практичним рівнем їхньої готовності до роботи в інформаційному середовищі; потребою в проектній технології й готовністю до її використання випускниками; активізацією самостійної пізнавальної діяльності та недостатньою модернізацією навчального процесу з використанням засобів ІКТ у вищих навчальних закладах.

Шляхи усунення цих суперечностей ми вбачаємо у впровадженні педагогічних умов і моделі формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ, удосконаленні критеріїв і показників рівнів сформованості професійної компетентності та впровадженні з цією метою програмованого навчання.

Актуальність проблеми, її важливість для розв'язання науково-практичних завдань розвитку туристичної галузі в Україні зумовили вибір теми дисертації «Формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій».

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Тема дисертації є складовою тематичного плану наукових досліджень Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка з проблеми "Організація навчально-творчої діяльності з використання сучасних освітніх, педагогічних та інформаційних технологій у системі неперервної освіти" (№ 0196U012548), затверджена вченою радою Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка (протокол № 2 від 15.09.2011 р.) й узгоджена у Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 8 від 25.10.2011 р.).

**Мета дослідження** – визначити, обґрунтувати та експериментально перевірити педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій та розробити модель їхньої реалізації.

**Гіпотеза дослідження** – професійна компетентність майбутніх менеджерів туризму – підвищиться за таких педагогічних умов: актуалізація мотивів

професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій; використання проектної технології для формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму; впровадження програмованого навчання в процес формування інформаційної компетентності майбутніх менеджерів туризму; активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. З'ясувати сутність, структуру й особливості професійної компетентності, її компоненти, стан сформованості в майбутніх менеджерів туризму.

2. Дослідити критерії та показники рівнів сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму в інформаційному середовищі з використанням проектної технології.

3. Визначити, теоретично обґрунтувати й експериментально перевірити педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій та розробити модель їх реалізації.

4. Укласти методичні рекомендації, щодо застосування ІКТ у підготовці майбутніх менеджерів туризму.

**Об'єкт дослідження** – професійна підготовка майбутніх менеджерів туризму.

**Предмет дослідження** – педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій та модель їхньої реалізації.

Для розв'язання завдань використано комплекс **методів дослідження**: *теоретичні* - аналіз, синтез, систематизація, порівняння, моделювання та узагальнення для опрацювання наукових джерел, визначення сутності та особливостей професійної підготовки майбутніх менеджерів туризму, побудови її моделі; *емпіричні* - спостереження, анкетування, опитування, педагогічний експеримент, вивчення результатів дослідження, які забезпечили визначення стану проблеми на практиці та вплив педагогічних умов на рівень сформованості професійної компетентності фахівців; *математичні* - кількісна обробка



результатів педагогічного експерименту з використанням критерію Фішера.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає в тому, що:

- *вперше* теоретично обґрунтовано й визначено сукупність педагогічних умов, реалізація яких сприяла сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ (актуалізація мотивів професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ; використання проектної технології для формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму; упровадження програмованого навчання у процес формування інформаційної компетентності майбутніх менеджерів туризму; активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів), та розроблено модель їхньої реалізації з такими блоками: концептуально-цільовий, організаційно-змістовий, процесуально-технологічний, результативно-аналітичний;
- *уточнено* критерії (уміння виконувати пошук й опрацювання інформації, виявляти мотивації до використання ІКТ, розуміти принципи роботи з використанням ІКТ, можливостей і обмежень технічних пристроїв, вміння класифікувати задачі за типами та їх розв'язувати) та рівні сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів засобами ІКТ (високий, середній, задовільний, низький);
- *удосконалено* компоненти формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ ( когнітивний, ціннісно-мотиваційний, техніко-технологічний і оцінний);
- *отримав подальший розвиток* зміст понять, уведених у науковий обіг у працях вітчизняних і зарубіжних учених: "професійна компетентність майбутніх менеджерів туризму", "засоби інформаційно-комунікаційних технологій", "готовність до професійної діяльності в інформаційному середовищі".

**Практичне значення** одержаних результатів: розроблено й упроваджені у практику роботи вищих навчальних закладів методичні рекомендації для викладачів щодо підготовки майбутніх менеджерів туризму ("Лабораторний практикум для впровадження проектної технології у підготовку майбутніх менеджерів туризму" та "Лабораторний практикум з дисципліни «Інформаційні

системи і технології в туризмі»"), що пройшли апробацію у вищих навчальних закладах України. Матеріали методичних рекомендацій можуть бути використані в підготовці фахівців інших спеціальностей з метою підвищення ефективності використання ІКТ у формуванні їхньої професійної компетентності.

Обґрунтовані в дослідженні результати **впроваджено** у практику навчально-виховного процесу Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького (довідка № 243 від 3 квітня 2013 р.), Мукачівського державного університету (довідка № 262 від 5 березня 2013 року), Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (довідка № 567 від 11 січня 2013 р.), Відокремленого підрозділу Львівської філії Київського національного університету культури і мистецтва (довідка № 1107 від 13 травня 2013р.).

**Апробація результатів дослідження** відбувалася на *міжнародних* науково-практичних конференціях: "Найновите постиження на європейската наука. (Софія , 2012р.), "21 век: фундаментальная наука и технологии (Москва, 2012г.), "Materiały IX międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji: naukowa myśl informacyjnej powieki-2013 Pedagogiczne nauki (Польша, 2013 р.), "Научный прогресс на рубеже тысячелетий (Чехия, 2013г.), інтернет-конференції "Наука і життя: сучасні тенденції, інтеграція у світову наукову думку" (Київ , 2013 р.).

**Публікації.** Основні результати дослідження відображено в 17 наукових публікаціях (10 статей, з них 9 опубліковано у фахових журналах України, 1 у закордонному виданні; 5 у збірниках матеріалів конференцій, 2 методичні рекомендації).

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел – 254 назви, з них 12 – іноземними мовами. Загальний обсяг дисертації – 200 сторінок друкованого тексту, основний текст – 155 сторінок. Робота містить 13 таблиць ( на 12 сторінках) , 23 рисунки ( на 21 сторінках), 6 додатків (на 14 сторінках).

## РОЗДІЛ 1

### ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ЯК ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА

#### 1.1. Характеристика дефініцій формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму та її особливості

Менеджмент (управління) – це процес планування, організації, приведення в дію та контроль організації з метою досягнення координації людських і матеріальних ресурсів, необхідних для ефективного виконання завдань. Менеджмент пронизує всю організацію, торкається практично всіх сфер її діяльності [157, с.12].

Термін менеджмент запозичений з англійської мови як утворення від "to manage" (керувати), яке, у свою чергу, походить від латинського "manus" (рука). За своєю суттю термін "менеджмент" певною мірою можна вважати синонімом слова "управління", але останнє значно ширше.

В Оксфордському словнику англійської мови подаються такі тлумачення поняття менеджменту:

- стиль спілкування з людьми;
- мистецтво керування;
- специфічні вміння та навички адміністрування;
- адміністративна одиниця управління [104].

Менеджер – керівник, що відповідає за певний напрям діяльності підприємства. Є різні види менеджерів: менеджер із персоналу, інвестиційний менеджер, менеджер зі зв'язків із громадськістю, фінансовий менеджер, банкетний менеджер, ризик-менеджер, бренд-менеджер, екаунт-менеджер, менеджер з продажу, керуючий проектом (менеджер проекту) або цілою компанією (топ-менеджер). Останнім часом до менеджерів зараховують усіх осіб, відповідальних за певний напрям, у тому числі і не керівників. У цьому випадку менеджер прирівнюється до відповідального виконавця, провідного

інженера.

Менеджер є тим фахівцем з туризму, який здатний розв'язувати проблеми підвищення продуктивності праці та ефективності, конкурентоспроможності туристичного підприємства. Завдання менеджера полягає в тому, щоб глибоко вивчити назрілі проблеми надання та використання туристичних послуг, спроектувати систему управління, здатну забезпечити успіх, і успішно її реалізувати через людей та для людей. Саме тому менеджер – це не просто керівник, а той, хто самостійно організовує використання туристичних ресурсів, аналізує ринок туристичних послуг, прогнозує напрямки діяльності, динаміку пропозицій та попиту, переформовує організацію відповідно до вимог ринку, тобто менеджер є керівником ринкової орієнтації, що забезпечує реалізацію основної мети туристичного підприємства – одержання прибутку через ринок, тобто надання туристичних послуг клієнтам [157, с. 32].

Туристичний менеджмент – це особлива, відносно відокремлена діяльність, цілеспрямований вплив на працівників, управління та координацію операцій туристичних фірм (підприємств) в умовах ринку для досягнення певної мети (одержання прибутку) [85, с.206].

Ринок перетворює сферу управління на основну для виробництва. Формується спеціальна теорія управління комерційним підприємством. Це пояснюється такими обставинами. По-перше, у зв'язку з масовим виникненням акціонерних товариств безпосереднє управління їх рухомим і нерухомим майном переходить до особливої групи довірених осіб – менеджерів, які, не будучи власниками даного майна, здатні забезпечити його прибуткове використання в інтересах акціонерів. По-друге, унаслідок ускладнення технології виробництва та зростання вартості обладнання виникає нагальна потреба в такій організації справи, яка гарантувала б відповідальне ставлення кожного працівника до роботи. По-третє, загострення конкуренції вимагає зацікавленості в участі в справах фірми всіх її працівників [57, с. 27].

Теорією сучасного туристичного менеджменту туристичне підприємство розглядається як об'єкт управління. Кожне туристичне підприємство перш за все є продуктом свого зовнішнього середовища. Саме на створення відповідного внутрішнього середовища туристичного підприємства та на його повну адаптацію до зовнішнього спрямовані зусилля менеджерів.

Внутрішнє середовище туристичної фірми визначається внутрішніми змінними, тобто тими складовими елементами комерційного підприємства, на які спрямовано управлінський процес і через які він реалізується.

Основними внутрішніми змінними в туристичній фірмі є цілі, структура, завдання, технології та люди. Усі ці змінні залежні одна від одної та знаходяться в певній субординації [67].

Для визначення кількісно-якісних параметрів змінних елементів необхідно керуватися теперішніми та майбутніми потребами зовнішнього середовища. Складові зовнішнього середовища для менеджера є такі, що не піддаються його впливу та розвиваються незалежно від його діяльності за власними законами. Враховуючи те, що зовнішнє середовище для підприємства є джерелом існування, і те, що його стан не залежить від діяльності останнього, можна зробити висновок, що менеджеру залишається тільки адаптувати внутрішнє середовище туристичної фірми до зовнішнього.

Зовнішнє середовище містить такі елементи, як споживачі, конкуренти, державні заклади (інституції), фінансові організації, джерела трудових ресурсів, туристичні ресурси тощо [157, с.57].

Зовнішнє середовище не є сталим у часі, воно змінюється, тому прогнозування його стану в майбутньому – одне з основних завдань туристичного менеджменту.

Туристичний менеджмент реалізує принципи мікросоціального управління:

а) принцип "гуманізації виробничих відносин", що вимагає максимального врахування індивідуального потенціалу кожного працівника;

б) принцип "ділового партнерства", що передбачає згуртування різних груп працівників для справи процвітання туристичної фірми;

в) принцип "економічного децентралізму", що передбачає самостійність прийняття адміністративно-господарських рішень кожним підрозділом туристичної фірми [67].

Підприємство в туристичному менеджменті розглядається не як технологічно-виробнича ланка, а насамперед як соціальна в загальній системі господарства ринкового типу. Цим самим й визначаються основні напрями туристичного менеджменту: виявлення мікросоціальної структури туристичного підприємства або його груп і взаємини між ними (соціально-професійної, кваліфікаційної, демографічної та культурно-освітньої); формування малих груп – "автономних робочих бригад", "цільових груп" як основної умови мобілізації колективних зусиль; підбір неформальних груп за результатами соціометричних досліджень [78, с. 34].

Нині менеджмент стає ефективною теорією соціальної організації виробництва на підприємстві, що спирається на матеріали спеціальних економіко-соціальних досліджень. Оволодіння цією теорією – нагальна необхідність для України, що здійснює перехід до ринкової економіки.

У розвинених країнах менеджмент набув розвитку та значного поширення. Він виник з тейлоризму – першої форми наукової організації праці й управління виробництвом. Американський інженер Тейлор основну увагу в організації управління виробництвом приділяв інженерно-технічним чинникам підвищення продуктивності праці. Система Тейлора спрямована на раціональне використання праці робітників, засобів виробництва шляхом ретельного регламентування затрат праці, матеріалів, інструментів, сировини, відбору найбільш раціональних робочих рухів у процесі виробництва та навчання робітників. Разом з тим, здійснюється ретельний обмін затрат робочого часу та матеріалів на виробництво продукції. Основний принцип у виробництві: нічого

зайвого ні в затратах праці, ні у використанні ресурсів. Кожна хвилина – виробництву. За результатами проводилась оплата праці [176, с. 78-82].

Без опанування теорією та мистецтвом менеджменту туристичним підприємствам України не досягти рівня світової ефективності експлуатації туристичних ресурсів і конкурентоспроможності туристичних послуг на світовому ринку.

Виділяють такі функції та завдання туристичного менеджменту ( рис. 1.1) [67]:

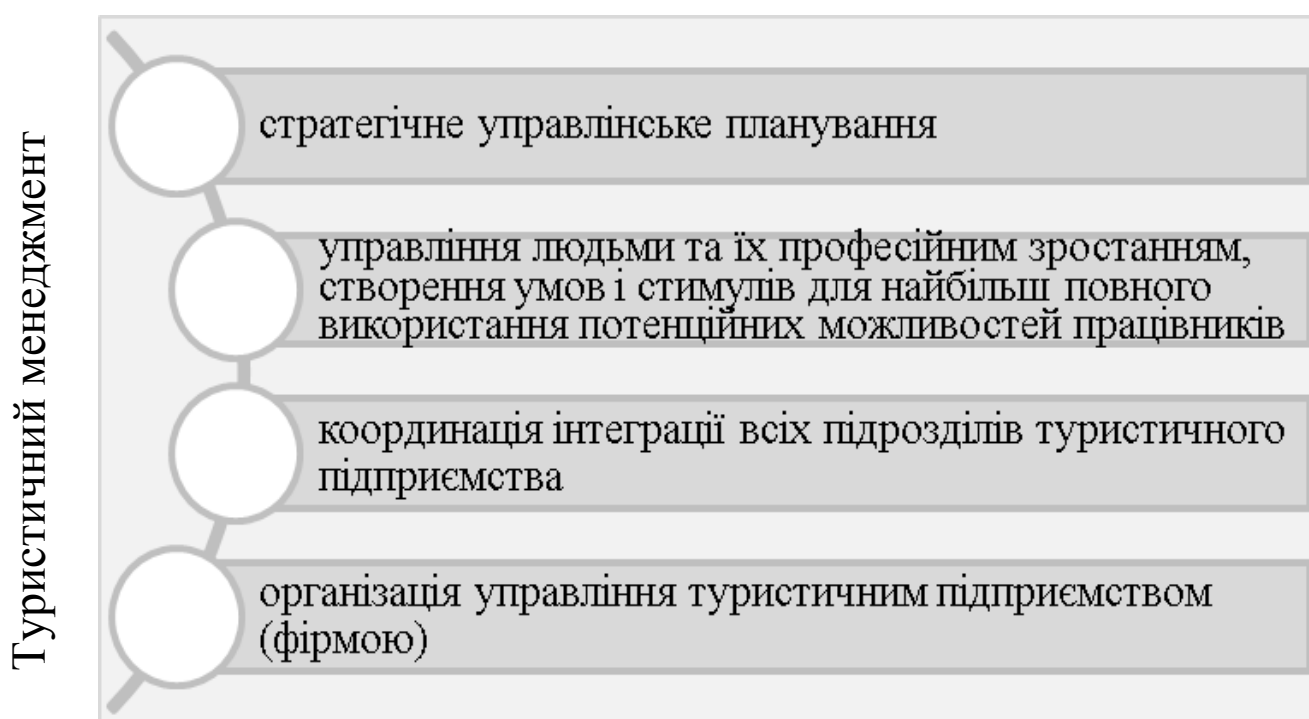


Рис.1.1. Функції та завдання туристичного менеджменту (за М.Жуковою [67])

Ефективний туристичний менеджмент дає своїм клієнтам туристичні послуги на більш вигідних для них умовах, ніж його конкуренти, причому вищої якості. Менеджери покликані постійно удосконалювати стиль роботи туристичного підприємства, оскільки це дає можливість успішно конкурувати на ринку праці. Інноваційна функція менеджменту – вирішальна умова прискорення науково-технічного прогресу. Тому проблема підготовки менеджера туризму є актуальною в реаліях сьогодення.

Упровадження системи менеджменту викликало появу управлінців нового

типу – менеджерів. Розвивається теорія менеджменту – своєрідна "філософія бізнесу". У більшості коледжів США менеджмент вивчається як одна з найважливіших дисциплін. В Україні наприкінці ХХ ст. менеджмент стає однією з найбільш перспективних нових галузей економічної науки [140, с. 135].

Отже, туристичний менеджмент – це функція, вид діяльності в керівництві людьми в туристичних організаціях; це галузь людського знання, що допомагає здійснювати функції управління працівниками туристичної фірми. У спрощеному широкому розумінні, туристичний менеджмент – це уміння досягти поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, характер, мотиви поведінки працівників туристичної фірми.

Туристичний менеджмент – особлива, відносно відокремлена діяльність, що включає в себе цілеспрямований вплив на працівників, управління та координацію операцій туристичних фірм в умовах ринку для досягнення певної мети, а саме одержання прибутку [85, с. 89].

Загальні вимоги до менеджера туризму визначають ті знання, уміння і навички, які необхідні для фахівця даного туристичного профілю. Діяльність фахівця в галузі туризму складна і багатогранна, вона повинна бути спрямована на клієнтів. Менеджер повинен володіти культурою мислення, знати його загальні закони, бути здатним лаконічно викласти свої думки як у письмовій, так і в усній формі.

У своїй роботі менеджер з туризму повинен керуватися правилами професійної етики та захисту прав споживачів з метою збереження їх здоров'я, майна, багажу, навколишнього середовища.

Для того, щоб стати хорошим менеджером з туризму, потрібно дотримуватися всіх перерахованих вище правил, бути урівноваженою людиною, адже праця менеджера несе з собою багато "підводних каменів", які треба вміти обходити. Клієнти трапляються абсолютно різні, з різними запитам й характерами. Якщо менеджер враховуватиме всі нюанси, то він буде професійно компетентним.



### *Особливості професійної компетентності менеджерів туризму*

Менеджер з туризму є фахівцем, здатним вирішувати проблеми підвищення продуктивності праці та ефективності, конкурентоспроможності туристичного підприємства. Його завдання полягає у вивченні назрілих проблем надання та виконання туристичних послуг, проектуванні системи управління, яка забезпечила би успіх і реалізацію цього через людей та для людей. Таким чином, менеджер – це не просто керівник, а той, хто в змозі самостійно організувати експлуатацію туристичних ресурсів, вивчити туристичний ринок за допомогою маркетингу, керівник, який відчуває кон'юнктуру та динаміку попиту, перебудовує організацію з урахуванням вимог ринку. Менеджер – це керівник ринкової орієнтації, який забезпечує реалізацію основної мети туристичного підприємства – одержання прибутку через ринок, тобто надання туристичних послуг клієнтам [254, с.1-14].

Професійні завдання менеджера туризму підпорядковуються певним законам України про туризм. Менеджери туризму мають реалізовувати певний туристичний продукт. Туристичний продукт – попередньо розроблений комплекс туристичних послуг, який поєднує не менше ніж дві такі послуги, що реалізується або пропонується для реалізації за визначеною ціною, до складу якого входять послуги перевезення, послуги розміщення та інші туристичні послуги, не пов'язані з переміщенням і розміщенням (закон України «Про туризм» від 23 травня 2013 року).

Розгляд генезису поняття "компетенції", а також провідних зарубіжних підходів до її формування надає можливість сформулювати власні погляди на зміст та ключові характеристики компетенцій менеджера туризму. Узагальнення наукових підходів до розуміння сутності компетенцій дозволило вибрати декілька визначень, які є найбільш показовими в процесі визначення цього поняття:

– компетенції – це набір стилів поведінки, яка дозволяє більш ефективно виконувати роботу [254, с.7];

– компетенції – це вимірювані, специфічні кластери поведінки працівника, які піддаються спостереженню та оцінці [11];

– компетенції є набором моделей професійної поведінки, яку працівник має використовувати в рамках своєї посади, щоб компетентно виконувати свої завдання і функції [209, с. 203];

– компетенція – це основна характеристика людини, яка може бути мотивом, рисою характеру, навичкою, уявленням про самого себе, соціальною роллю або сукупністю знань [34, с. 274-276];

– компетенція – сукупність знань, навичок та особистих якостей, що дозволяє вирішувати певну задачу (чи сукупність завдань) [92, с. 144-151].

Дослідження проблеми компетентності і компетенції поширюється на різні сфери діяльності. Дане питання розглядається в роботах М. Вачевського [35с. 32], І. Зимньої [75, с.71 - 85], А. Маркової [136], С. Меркулова [141, с.127 – 130.], Б. Оскарсона [163], Г. Тюлю [215, с.78 – 82.], І. Чемериса [232, с. 84 – 87.] та інших.

Під час розгляду якостей людини, що сприяють формуванню певних трудових навичок і виконанню своїх службових обов'язків, виділяють професійні та індивідуальні компетенції. До професійних найчастіше відносять ті, які стосуються виконання робіт, службової діяльності, посилюються в процесі професійної спеціалізації людини, а також переважно відображають раціональне в поведінці людини. Індивідуальними компетенціями вважаються ті, які проявляються і в позаслужбових відносинах: у побуті, у сім'ї, повсякденному спілкуванні з друзями, членами сім'ї, родичами та іншими людьми. Як найважливіші особистісні якості керівника розглядаються доброзичливість, справедливість, колективізм, вміння тримати слово, чуйність, урівноваженість, скромність, зовнішня привабливість, життєрадісність, широта світогляду. До ділових якостей менеджера відносять працьовитість, ініціативність, акуратність, професіоналізм, організованість, старанність, енергійність, відповідальність, здібності до роботи, дисциплінованість [220, с.44-47].

Поняття "компетенції" тісно пов'язане з поняттям компетентності, деякі автори навіть ототожнюють компетентність з рівнем кваліфікації фахівця [11; 200].

Розглянемо деякі трактування поняття "компетентність", що подані в літературних джерелах.

Як зазначає О. Пометун, компетентність – це характеристика, що дається людині внаслідок оцінювання ефективності її дій, спрямованих на розв'язання певного кола значущих для певного співтовариства завдань [174, с.65–69]. Експерти програми Definition and Selection of Competencies подають цю дефініцію як можливість ефективно розв'язувати поставлені суспільством, окремими його групами та окремими членами завдання [249]. Французький педагог Ж. Пере розглядає *компетентність як поєднання, набір знань, умінь і навичок*. ЮНЕСКО визначає це поняття як поєднання навичок та умінь, які особистість може використовувати в різних ситуаціях і контекстах та під час опанування новими ситуаціями [251]. В. Краєвський та А. Хуторський характеризують компетентність у визначеній галузі як поєднання відповідних знань і здібностей, що дають підставу обґрунтовано судити про цю сферу й ефективно діяти в ній [105; 230, с.58-64].

У табл. 1.1 подано аналіз деяких визначень поняття компетентності в різних авторів (за Є. Долинським [58]).

Таблиця 1.1

### Визначення поняття "компетентність" у роботах різних авторів

Автор	Підхід	Визначення поняття "компетентність"
В. Кричевський	Акмеологічний	Наявність знань для успішної діяльності, усвідомлення ролі цих знань для практики, набір операційних умінь, здатність творчо підходити до професійної діяльності.
С. Гончаренко		Сукупність знань і вмінь, необхідних для ефективної діяльності: уміння аналізувати, передбачати наслідки професійної діяльності, використовувати інформацію.

Г. Несен Л. Сохань І. Єрмаков	Суб'єктний	Специфічна здатність, яка дає змогу розв'язувати проблеми, що виникають у реальних ситуаціях життя.
О. Пометун	Системний	Спеціально структурований набір знань, умінь, навичок і ставлень, що їх набувають у процесі навчання

На основі цих визначень ми дійшли висновку, що компетентність – це результативно-діяльнісна характеристика професійної діяльності фахівця, який володіє достатнім рівнем фахових знань.

Оскільки компетентність є проявом компетенцій, то саме від їх сформованості залежать професійні якості фахівця.

Поєднання понять "компетенції" з видами професійних якостей показані в табл.1.2.

Таблиця 1.2

### **Диференціація понять "компетенції" і професійно важливих якостей (ПВЯ) персоналу**

<b>Компетенції персоналу</b>	<b>Професійно важливі якості персоналу (ПВЯ)</b>
Компетенції персоналу – якості, важливі для конкретної посади і/або конкретного підприємства	Професійно важливі якості персоналу – якості, важливі для конкретної професії безвідносно конкретного підприємства
Компетенції посади – якості, важливі для співробітника на даній посаді	Корпоративні компетенції – якості, важливі для будь-якого співробітника підприємства
Компетенції – якості, що свідчать про спроможність людини якісно виконувати та демонструвати у професійній поведінці вимоги до посади або до підрозділу підприємства. Залежать від особистісних властивостей людини	Компетенції – якості, що свідчать про знання, досвід, кваліфікацію людини безвідносно до можливих форм професійної поведінки. Не залежать від особистісних властивостей людини
Межі компетенції (юридичний аспект) – відсутність права вирішувати питання, що виходять за межі посадових повноважень	Межі компетенції (управлінський аспект) – відсутність спроможностей якісно здійснювати певні види діяльності
Компетенції в широкому розумінні включають усі якості, важливі для професійної діяльності персоналу: знання, уміння, навички (ЗУНи), досвід, освіту, якості характеру. Компетенції вміщують усі необхідні професіоналу якості	Компетенції у вузькому розумінні включають не всі якості, а тільки ті, що пов'язані з характером людини і можуть спостерігатися в конкретній поведінці. Тобто компетенції вміщують тільки особистісні характеристики

Разом з тим практика показує, що вказаний поділ умовний і часто не цілком відображає реальну дійсність. Це можна пояснити тим, що ефективність управління й успішність діяльності організації безпосередньо пов'язані не тільки

з суто професійними, а й з усіма іншими якостями керівника. Зокрема, існують управлінські ситуації, успішне вирішення яких залежить значною мірою саме від моральних якостей керівника. Якості керівника, які мають значення для ефективності управління організацією, можна поділити на професійні та індивідуальні (особисті) [157]. Так, серед найважливіших якостей осіб, що приймають рішення в бізнесі, особлива увага приділяється професійним якостям, що включають елементи кваліфікації та психофізичні властивості людини (рис.1.2).

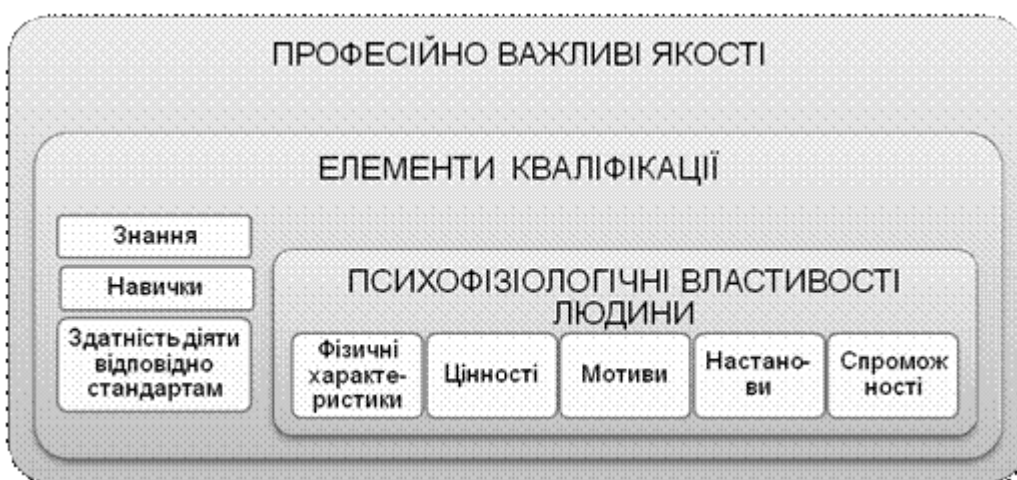


Рис.1.2. Психофізіологічні властивості людини і професійно важливі її якості (за Одинцовим А.О. [157])

Вирішальними у професійній діяльності є ключові компетенції, які мають забезпечити готовність до життя та праці. Їх можна представити у вигляді таких груп:

- політичні та соціальні компетенції, такі як здатність бути відповідальним, брати участь у розробці групових рішень, вирішувати конфлікти без насильства, підтримувати та покращувати демократичні інституції;

- компетенції, що пов'язані з життям у культурному середовищі, а саме: готовність контролювати прояв расизму, ксенофобії та розвитку клімату нетолерантності, оволодівати міжкультурними компетенціями, такими як прийняття розбіжностей, повага до інших та здатність жити з людьми різних культур, мов і релігій;

- комунікативні компетенції, які особливо важливі для роботи та

соціального життя, з акцентом на те, що тим людям, які не володіють ними, загрожує соціальна ізоляція, а також володіння більше, ніж однією мовою;

– компетенції, що пов'язані зі зростанням інформатизації суспільства: володіння інформаційними технологіями, розуміння їх застосування, слабких і сильних сторін та засобів, критичного судження стосовно інформації, що розповсюджується мас-медійними засобами та рекламою, здатність вчитися протягом життя в контексті як особистого, професійного, так і соціального життя [38].

У своїх працях І. Зимня у структурі ключових компетенцій виділяє такі:

– компетенції у сфері самостійної пізнавальної діяльності, підґрунтям якої є засвоєння способів придбання знань з різних джерел інформації;

– компетенції у сфері громадсько-суспільної діяльності (виконання ролі громадянина, виборця, споживача тощо);

– компетенції у сфері соціально-трудової діяльності (у тому числі вміння аналізувати ситуацію на ринку праці, оцінювати власні професійні можливості, орієнтуватися в нормах та етиці взаємостосунків, навички самоорганізації);

– компетенції у побутовій сфері (включаючи аспекти власного здоров'я, сімейного благополуччя та ін.);

– компетенції в сфері культурної діяльності з організації часу (включаючи вибір шляхів та способів використання вільного часу, що культурно та духовно збагачують особистість) [76, с. 69-70].

У процесі своєї діяльності менеджер повинен враховувати вплив власних внутрішніх (особистих) якостей, їх переваг і недоліків на різні управлінські ситуації, на діяльність колективу і розвиток організації. Саме залежно від цих якостей керівника ситуація або покращується і вирішується позитивно, сприяє розвитку та посиленню очолюваного ним колективу, або навпаки, погіршується, сприяє виникненню нових проблем і веде до деградації, руйнування, ліквідації організації. Загальне ставлення до життя та діяльності, моральні якості, у тому

числі повага до людей, почуття обов'язку, вірність слову і справі, чесність перед собою і перед іншими, ентузіазм у роботі, оптимізм, відкритість, допитливість, креативність, самостійність суджень, гнучкість поведінки, неупередженість, здатність до критики і самокритики, доброзичливість, чуйність, вимогливість, великодушність, скромність, почуття нового є не менш важливими чинниками для успішності роботи менеджера. Важливими для керівництва та управління є комунікативні якості менеджера. До них можна віднести: товариськість, тактовність, увічливість, уміння слухати й розуміти співрозмовника, уміння ладити з людьми, уміння психологічно коректно впливати на людей, зберігати дистанцію.

Необхідними для менеджера є його вольові якості – наполегливість, терпіння, самовладання, здатність до тривалої концентрації уваги. Також велике значення для ефективності роботи менеджера мають і його емоційні прояви: природність поведінки, невимушеність, щирість у спілкуванні, стійкість до стресу, емоційна стабільність, здатність до співпереживання. Ми відзначаємо й інші якості: нерідко забуваються такі, як алертність (розслаблена зібраність, миттєва готовність до адекватного дії без суєти та перенапруги) і тверезість (підхід до життя і ситуацій у ньому, при якому відбувається об'єктивна, істинна оцінка подій та дій усіх учасників, у тому числі самого себе). З іншого боку, для різних сфер діяльності менеджера – наукової, практичної, консультаційної – можна виділити деякі якості, що мають для цих сфер особливе значення (рис.1.3).



Рис. 1.3. Професійні якості менеджера

В умовах сучасного управління організацією менеджер повинен мати низку необхідних йому якостей як особистісних, так і професійних. Розглянемо їх. До професійних відносять ті, які характеризують будь-якого грамотного фахівця. Володіння ними є лише передумовою успішного виконання службових обов'язків. Такими якостями є: високий рівень навченості, досвід професійної діяльності, компетентності у відповідній професії; ерудованість, глибокі знання з фаху, постійна самоосвіта та самовдосконалення, тверезий аналіз та осмислення навколишньої дійсності; пошук нових шляхів підвищення ефективності роботи.

У професійній діяльності, особливо на перших її етапах, важко бути успішним у всьому. Не до всіх видів діяльності, властивих менеджеру, керівник-початківець виявляє однакові схильності і здібності. Та й не всі форми й методи,



властиві сфері управління, засвоюються однаково успішно. У зв'язку з цим менеджеру-початківцю важливо цілеспрямовано формувати свій індивідуальний стиль керівництва, який би враховував і його схильності та здібності, індивідуальні особливості, і необхідність розвитку професійних якостей і самовдосконалення. У зв'язку з цим менеджеру-початківцю важливо мати адекватну самооцінку, усвідомлювати свої індивідуальні особливості, здібності та схильності, сильні й слабкі сторони характеру, а також способи та методи компенсації власних недоліків. Знання своїх якостей допомагають менеджеру формувати індивідуальний стиль управління, сприяють підвищенню ефективності його діяльності, а значить успішності дій очолюваного ним колективу, стабільному розвитку організації. Для самостійної оцінки своїх якостей, зокрема мислення, менеджерських здібностей, вольового чинника, моральних якостей менеджера слід враховувати думку інших, використовувати самоспостереження, а також психологічні тести [210, с.89 - 93].

Прагнення займатися організаторською діяльністю і спілкуватися з людьми багато в чому залежить від змісту відповідних форм активності і від особливостей самої людини. Значною мірою це прагнення визначається суб'єктивною цінністю та значущістю для конкретної людини майбутніх результатів її діяльності і ставленням до осіб, з якими вона взаємодіє. Часто складається ситуація, що схильності стають важливими в процесі діяльності, включення в яку відбулося вимушено, а сама діяльність спочатку викликала в людини відчуття байдужості. Тут значущими є постановка перед собою цілей власного розвитку, а також зусилля, прикладені людиною для досягнення поставленої мети. Для ефективного керівництва на будь-якому рівні управління мають значення дві групи індивідуальних якостей менеджера:

1. Якості, знання, навички та вміння, які визначаються сферою діяльності організації (економіка, наука, культура, військова справа тощо). Велике значення мають освіта за профілем діяльності, досвід роботи в даній сфері, а також наявність особистих зв'язків у сфері діяльності організації.

2. Якості та навички, пов'язані з галуззю керівництва людьми і в своїй суті

не залежать від сфери діяльності організації (лідерські якості та навички, ступінь розвитку вольової, інтелектуальної та емоційної сфери, моральні якості людини). Важливою є та обставина, що знання набуваються в результаті інтенсивних навчальних занять, повного занурення в службові ситуації, напрацьовуються та закріплюються відносно швидко за наявності вчителів і джерел інформації (книг, документації тощо), а також практики роботи в конкретних життєвих ситуаціях [175, с.57].

У той же час воля, емоційна та інтелектуальна сфери, моральні якості керівника формуються протягом усього життя. Розвиток цих якостей потребує напруженої роботи над собою, усвідомлення та моральної оцінки життєвих ситуацій, конкретних подій, своєї ролі й місця в них. Це процес тривалий, і різкі коливання в ньому надзвичайно рідкісні та малоймовірні.

Особистісні якості менеджера мало чим відрізняються від якостей інших працівників, які бажають, щоб їх поважали і з ними рахувалися. Можна згадати такі:

1. Високі моральні стандарти.
2. Фізичне та психологічне здоров'я.
3. Внутрішня й зовнішня культура, справедливість, чесність.
4. Чуйність, дбайливість, доброзичливість до людей.
5. Оптимізм, упевненість у собі [60, с. 52].

Але володіння ними лише передумова успішного керівництва, бо менеджером може бути людина не тільки з професійними або особистісними, а й з діловими якостями, до яких відносять:

1. Уміння організувати діяльність підлеглих, забезпечити її всім необхідним, ставити і розподіляти завдання, координувати й контролювати їх виконання.

2. Домінантність, честолюбство, високий рівень домагань, прагнення до незалежності, влада, лідерство в будь-яких обставинах, а часом і за всяку ціну, сміливість, рішучість, напористість, воля, безкомпромісність.

3. Контактність, комунікабельність, уміння викликати довіру людей,

переконати в правильності своєї думки (фахівці вважають, що 80 відсотків знань менеджера мають складати знання про людину).

4. Ініціативність, оперативність у вирішенні проблем, здатність концентруватися на основному.

5. Уміння керувати собою, своєю поведінкою, стосунками з іншими.

6. Прагнення до перетворень, нововведень, готовність йти на ризик і вести за собою підлеглих [60, с.72].

Вимоги до менеджерів щодо цих якостей на різних рівнях управління неоднакові. На низькому рівні цінуються рішучість, комунікабельність, деяка агресивність; на середньому – більшою мірою вміння спілкуватися, почасти концептуальні навички; на високому рівні на перше місце висуваються вміння стратегічно мислити, оцінювати ситуацію, ставити нові цілі, здійснювати перетворення, організовувати творчий процес підлеглих.

Основу більшості проблем у діяльності будь-якої організації, складних управлінських ситуацій становлять різного роду етичні конфлікти. Вони виникають унаслідок розбіжностей в інтересах людей (працівники, споживачі) та груп людей (суспільство в цілому, трудовий колектив організації або його підрозділи). Для адекватного реагування на унікальні управлінські ситуації та успішного вирішення проблем у діяльності організації важливими є перш за все моральні якості керівника, а також розвинені емоційна, волюва та інтелектуальна сфери. Таким чином, структура особистості менеджера відображається на діяльності керованої ним організації, а тому для успішного управління важливі всі якості менеджера: як професійні, так і особисті, і їх не можна розділити на ті, що мають значення для ефективності управління, і ті, що не мають такого значення. У цьому полягає одна з особливостей професії менеджера. Деякі якості людини, такі як лідерство, організаторські здібності, комунікативні якості, мають особливе значення для різних сфер діяльності менеджера. Професія менеджера не тільки вимагає для ефективності управління цих якостей у людини, а й сама формує їх з часом.

Оскільки менеджер будь-якого рівня не тільки організовує і спрямовує

роботу співробітників, але й за необхідності впливає на їх поведінку, у тому числі і в позаслужбовий час, він повинен бути досить добре підготовлений педагогічно [87, с.17].

Важливою складовою готовності менеджера туризму до професійної діяльності є використання сучасних інформаційних технологій. За баченням М.Скопеня, вони дають змогу ефективно реалізовувати такі функціональні напрями діяльності в галузі туризму, як:

- інформаційно-довідкова діяльність;
- іміджева політика, реклама туристичних та інших можливостей держави, регіонів, населених пунктів, зон і об'єктів;
- маркетинг туристичного продукту й послуг;
- замовлення і продаж туристичного продукту й послуг;
- моніторинг, аналіз та планування туристичної діяльності;
- розроблення туристичного продукту;
- автоматизація роботи суб'єктів туристичної діяльності [201, с. 36].

Перші п'ять напрямів ефективно реалізуються з використанням глобальних інформаційних мереж (дистриб'юторних мереж, мережі Інтернет) та технологій електронного маркетингу, статистичного оброблення даних і прийняття рішень. Інші два напрями реалізуються з використанням спеціальних та універсальних автоматизованих інформаційних систем туристичних фірм і закладів гостинності [201, с.38]. Сьогодні спостерігається стійка залежність між професійними успіхами менеджерів туризму і якістю їх підготовки з ІКТ. Здебільшого це визначається насамперед не об'ємом засвоєних знань узагалі та в галузі інформаційних технологій зокрема, а рівнем розвитку мислення, навичок та вмінь до самовдосконалення та самоконтролю. Необхідність інтенсифікації обробки та обміну інформації у сфері туризму вимагає широкого впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, які сприяють більш результативній, інтенсивній професійній діяльності фахівців, а також зменшенню трудомісткості процесів інформаційної діяльності. Разом з тим аналіз професійної діяльності

менеджерів туризму свідчить про недостатній рівень їх знань, умінь і навичок роботи з програмами MS Access і MS Excel та умінь виконувати інформаційно-аналітичну управлінську діяльність. Більшість менеджерів не володіють засобами створення веб-сторінок, без творчого підходу виконують професійну інформаційно-комп'ютерну діяльність. У менеджерів туризму є проблеми в роботі з інформаційними системами менеджменту та в процесі виконання комунікативної діяльності з використанням телекомунікаційних засобів [124, с.106-109].

Науковці виділяють три напрями впровадження ІКТ у професійну діяльність менеджерів:

- індивідуальні засоби обробки інформації та можливість доступу до потрібної інформації;
- засоби міжособистісного зв'язку, у тому числі й через комп'ютерну мережу;
- інформаційні системи менеджменту, які інтегрують можливості різнопрофільних програмних засобів для створення нової інформації та прийняття рішень з використанням елементів штучного інтелекту [210, с.89 – 93].

Тому актуальними питаннями підготовки менеджерів туризму є формування їх інформатичної компетентності.

Інформатична компетентність, за твердженням А.Хуторського, входить до складу ключових, універсальних компетентностей, пов'язаних із здійсненням життєво важливих видів діяльності людини. У її структурі вчений виділяє об'єктивний і суб'єктивний компоненти. Об'єктивний компонент відображає вимоги, які соціум висуває до професійної підготовки фахівця. Суб'єктивний компонент інформатичної компетентності пов'язаний з об'єктивним компонентом і є його відображенням у професійній діяльності конкретного фахівця, що виражається в умінні здійснювати всі види діяльності, пов'язані з інформацією і бажанням удосконалювати їх [230, с.58–64].

У науковій літературі поняття "інформатична компетентність" та

"інформаційна компетентність" часто ототожнюються.

I. Зимня [77, с.34-42], С. Тришина [214] і А. Хуторської [230, с.58–64] розглядають інформатичну компетентність як інтегративну особистісну якість, що об'єднує відображення інформаційних процесів (пошук, відбір, засвоєння, переробка, трансформація, генерування) у специфічний вид знань, завдяки чому стає можливим виробляти, приймати, реалізовувати оптимальні рішення в різних сферах діяльності та прогнозувати їх наслідки. У структурі інформатичної компетентності С.Тришина виділяє такі компоненти:

- когнітивний, що передбачає обробку інформації на основі мікрокогнітивних актів;

- ціннісно-мотиваційний, який полягає у створенні умов, що сприяють входженню особистості в світ цінностей, і характеризує ступінь мотиваційних спонукань людини, що впливають на ставлення індивідів до роботи і до життя в цілому;

- техніко-технологічний, що передбачає розуміння принципів роботи, можливостей та обмежень технічних пристроїв, призначених для автоматизованого пошуку й обробки інформації, знання відмінностей між автоматизованим та автоматичним здійсненням інформаційних процесів, уміння класифікувати задачі за типами з подальшим рішенням і вибором певного технічного засобу [214].

Під час здійснення діяльності, пов'язаної з пошуком, переробкою та зберіганням інформації, людина реалізує такі функції:

- пізнавальну, пов'язану із задоволенням потреби в пізнанні світу і себе;
- комунікативну, пов'язану із задоволенням потреби у взаємодії з іншими людьми;

- адаптивну, пов'язану з необхідністю адаптуватися до життя в інформатизованому суспільстві;

- нормативну, яка задовольняє потребу в організації своєї професійної діяльності відповідно до етичних і правових норм;

- оцінну – пов'язану з критичним мисленням і необхідністю виділяти в

інформації основну й допоміжну, ділити її на першочергову та другорядну;

- розвивальну, пов'язану з потребою в самореалізації і самоактуалізації;
- рефлексивну, пов'язану з потребою людини в самоствердженні, самовдосконаленні та саморозвитку [214].

З урахуванням наведених функцій інформаційної діяльності компонентний склад інформатичної компетентності можна представити у вигляді набору таких компетенцій, як:

- інформаційно-пошукова компетенція, пов'язана з діяльністю в бібліографічних відділах, обробкою інформації в довідниках, пошуком інформації в мережі Internet;
- інформаційно-аналітична компетенція, яка передбачає аналіз знайденої інформації у відповідній літературі, ЗМІ, мережі Internet;
- інформаційно-комунікативна компетенція, пов'язана з умінням отримувати та обробляти інформацію, прийняту від комуніканта, із звичайного, мобільного і радіотелефонів, комп'ютерної мережі;
- інформаційна компетенція щодо збереження інформації, передбачає вміння зберігати інформацію під паролем, сканувати та ксерокопіювати її;
- інформаційно-оцінна (рефлексивна) компетенція, пов'язана з критичним аналізом якості отриманої інформації і дій з її обробки, перекодування, зберігання та передачі;
- інформаційно-етична та інформаційно-правова компетенція припускає володіння нормативною базою щодо змісту інформації і володіння нею;
- інформаційно-екологічна компетенція, пов'язана з оцінкою умов роботи з інформацією, оцінкою впливу на здоров'я і працездатність змісту інформації та технічних пристроїв.

Ми погоджуємося зі складовими інформативної компетентності, які характеризує у своїх працях О. Шпирня. Науковець виділяє такі компетенції:

- готовність до використання різноманітних засобів і методів автоматизації в професійній діяльності;
- здатність і готовність до оптимізації робочого процесу за допомогою використання програмно - апаратного забезпечення та комунікаційних засобів;

- здатність у максимально короткий термін знайти необхідну інформацію, обробити її, і прийняти на основі цього ефективне управлінське рішення;
- здатність до структурування і перетворення інформації відповідно до запитів клієнтів;
- уміння алгоритмізувати робочий процес [237].

На основі вивчення психолого-педагогічної літератури ми дійшли висновку, що професійна компетентність менеджера туризму характеризується низкою особливостей, серед яких виділяємо такі: знання, уміння й навички організації роботи в туристичній галузі; особисті якості менеджера туризму (лідерські, вольові, інтелектуальні, моральні, уміння стратегічного управління туристичним підприємством, координацією інтеграції всіх його підрозділів).

Зазначені якості забезпечують можливість менеджеру тримати в центрі уваги такі ключові позиції, що пов'язані із стрімким розвитком інформаційних технологій:

- пошук інформаційних технологій, які можуть бути використані для досягнення переваг у конкуренції;
- дослідження можливостей інформаційних технологій для створення абсолютно нового електронного бізнесу;
- аналіз змін продуктивності праці в діяльності організації в цілому за рахунок впровадження інформаційно-комунікативних технологій замість традиційних;
- аналіз досягнень технічного прогресу, які сприяють раціональному управлінню організацією [210, с.90].

Забезпечити такі процеси можна шляхом використання засобів інформаційно-комунікаційних технологій.

Таким чином, підготовка майбутнього менеджера туризму до роботи в інформаційному середовищі має бути спрямована на формування інформатичної компетентності. Одним із шляхів забезпечення такої підготовки є використання інноваційних технологій у навчальному процесі засобами інформаційно-комунікативних технологій.



## 1.2. Організація сфери туристичних послуг в Україні і за кордоном

Сучасне суспільство характеризується швидким розповсюдженням нових ІКТ і радикальними змінами соціально-економічного життя під впливом цих процесів. Останнє десятиріччя ознаменувалося стійкою тенденцією розвитку інформатизації процесів управління підприємствами туристичної сфери. Туризм сьогодні – це глобальний комп'ютеризований бізнес, у якому беруть участь великі авіакомпанії, готелі та туристичні корпорації всього світу. Активне впровадження сучасних інформаційних технологій у діяльність туристичних підприємств є необхідною умовою їх успішної роботи, оскільки точність, надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначає ефективність управлінських рішень у цій сфері. Капітальні вкладення в нові технології приведуть до вертикальної, горизонтальної та діагональної інтеграції туристичних підприємств. ІКТ забезпечують значний ріст продуктивності у сфері послуг, а також у туризмі [89, с.254].

Туризм є однією з найбільш високоприбуткових і динамічних галузей світової економіки. Його розвиток має суттєвий вплив на інші важливі сектори економіки перш за все на транспорт, зв'язок, торгівлю, будівництво, виробництво товарів народного споживання. У своєму нинішньому вигляді туризм – це курс історії, архітектури, естетики і гастрономії, що супроводжується захопленням від відкриттів, пов'язаних із подорожжю. Виключно велике його соціальне, культурно-виховне і пізнавальне значення. Завдяки туризму сучасна людина може реалізувати прагнення пізнати нове, долати великі відстані, щоб побачити, "що там, за горизонтом", доторкнутися до "живої історії", накопиченої тисячоліттями. Також туризм – це високоприбутковий бізнес, оскільки досвід найбільш успішних держав показує: люди охоче витрачають свої гроші саме на подорожі. Світовий оборот туристської індустрії налічує сьогодні близько 10 трильйонів доларів [90, с.117; 161].

Організація туристської галузі дуже схожа на організацію будь-якої іншої економічної сфери діяльності. Виробники туристських послуг діють всередині цілком певної керованої структури, що складається з урядових і комерційних організацій, торгових асоціацій (наприклад, готельних, повітряного транспорту, туристських агентів і т.д.) [79, с. 237].

За поданням Л.В.Сакун, існує три аспекти підготовки фахівців, що важливі для будь-якої сфери туризму. А саме:

1. Фундаментальне навчання (знання), яке відповідає за отримання знань згідно з навчальним планом 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. [191, с. 32]

Виробники туристських послуг поділяються на категорії постачальників (авіакомпанії, готелі, оренда автомобілів, обслуговування в туристському напрямку), оптові фірми (туроператори) і роздрібні фірми (турагенти). Споживачі (туристи) є останньою сходинкою всієї туристської системи [36].

Що стосується регулювання діяльності підприємств галузі, реклами, просування та оподаткування, то тут інформація відіграє важливу роль у процесі з'єднання постачальників туристських послуг в єдину соціоекономічну систему. Саме інформація є тією сполучною ланкою, яка пов'язує в єдине ціле різних постачальників в рамках єдиної туристської галузі. Причому найважливішою особливістю туризму є те, що взаємозв'язок між виробниками й постачальниками здійснюється не товаром, а потоками інформації.

Інформаційні потоки являють собою не тільки потоки конкретних даних, а й послуги та платежі. Такі послуги, як розміщення в готелі, місця в літаках, не виставляються у фізичному вигляді і не оглядаються під час продажу в пункті призначення. Єдиним дороговказом до наявності і якості продукту є інформація. Отже, можна зробити висновок, що забезпечення достовірною інформацією і швидкість її поширення є настільки ж важливим компонентом для виживання

туристської галузі, як і фактичне надання споживачам її послуг.

Як відомо, основу туристичної індустрії складають фірми, туроператори і турагенти, які займаються туристичними поїздками, продажем їх у вигляді путівок і турів, що надають послуги з розміщення та харчування туристів (готелі, кемпінги тощо), їх пересування по країні, а також органи управління, інформації, реклами, підприємства з виробництва та продажу товарів туристського попиту, з дослідження туризму і підготовки для нього кадрів. На туризм працюють й інші галузі, для яких обслуговування туристів не є основним видом діяльності (підприємства культури, торгівлі та ін.) Туризм – інформаційно насичена діяльність.

Існує небагато інших галузей, у яких збір, обробка, застосування і передача інформації були б настільки ж важливі для щоденного функціонування, як у туристичній індустрії. Послуга в туризмі не може бути виставлена і розглянута в пункті продажу, як споживчі або виробничі товари. Її зазвичай купують заздалегідь і далеко від місця споживання. Таким чином, туризм на ринку майже повністю залежить від зображень, описів, засобів комунікацій і передачі інформації [104, с.41].

Сполучним центром, що утримує різних виробників у рамках туристичної галузі, є інформація. Саме інформаційні потоки, а не товари забезпечують зв'язки між виробниками туристичних послуг. Вони йдуть не тільки у вигляді потоків даних, але й у формі послуг і платежів. Послуги, наприклад, ночівля в готелі, оренда автомобіля, комплексні тури і місця в літаках, не пересилаються турагентам, які, у свою чергу, не зберігають їх до тих пір, поки не продадуть споживачам. Передається й використовується інформація про наявність, вартість та якість цих послуг [140, с. 306].

Можна виділити три характерні риси туризму. По-перше, різноманітна й інтегрована торгівля послугами. По-друге, комплексна послуга як з погляду виробника, так і споживача. По-третє, туризм це – інформаційно насичена послуга. Тому туризм – як міжнародний, так і внутрішній – сфера зростаючого застосування ІКТ. Система інформаційних технологій, що використовуються в

туризмі, складається з комп'ютерної системи резервування, системи проведення телеконференцій, відеосистем, комп'ютерів, інформаційних систем управління, електронних інформаційних систем авіаліній, електронного пересилання грошей, телефонних мереж, рухливих засобів повідомлення і т.д. Зазначимо, що ця система технологій не розгортається окремо туристичними агентствами, готелями або авіакомпаніями, а усіма ними разом. Більше того, використання кожним сегментом туризму системи ІКТ має значення для всіх інших частин. Наприклад, системи внутрішнього управління готелем можуть бути пов'язані з комп'ютерними глобальними мережами, що забезпечують основу для зв'язку з готельними системами резервування, які, вже у зворотному напрямку, можуть бути доступні туристичним агентствам через їх комп'ютери [172, с.48 – 49].

Отже, тут ми маємо справу з інтегрованою системою інформаційних технологій, яка поширюється в туризмі. Таким чином, у туристичній індустрії поширюються не комп'ютери, не телефони, і не відеотермінали самі по собі – тут функціонує система взаємопов'язаних комп'ютерних і комунікаційних технологій. Крім того, окремі компоненти туристичної галузі тісно взаємопов'язані один з одним, адже багато турвиробників вертикально або горизонтально залучені в діяльність один одного. Все це дозволяє розглядати туризм як високо інтегровану послугу, що робить його ще більш сприйнятливим для застосування інформаційних технологій в організації та управлінні. Туристський продукт являє собою комплекс різних послуг мандрівникам, і туристична фірма – реалізатор є лише однією з ланок великого ланцюжка партнерів із організації туру [89, с.178]. Швидкість інформації, оперативний зв'язок між ними мають першорядне значення, тому ІКТ у туризмі відводиться величезна роль. Системи бронювання авіаквитків стали з'являтися в кінці 50-х років ХХ століття. На початку 90-х почалося великомасштабне впровадження електронних технологій у готельне господарство, трохи пізніше – у туристичні фірми [100, с.3]. В останні роки комп'ютерні системи бронювання у зв'язку із зростанням масштабів застосування отримали нову назву – Глобальні системи резервування (GDS) [103, с.11].

Комп'ютерні системи резервування активно використовуються регіональними туристичними агентствами – без них неможливо уявити щоденне планування й управління операціями. Зазначимо, що комп'ютерні системи резервування здійснюють величезний вплив на всю туристичну галузь. Так, близько 90% туристичних агентств у США та Великобританії пов'язані в GDS, оскільки системи резервування надають не тільки авіапослуги, а й інші: ночівлю в готелях, оренду автомобілів, круїзні поїздки, інформацію про місце перебування, курси валют, повідомлення про погодні умови, автобусне й залізничне сполучення [95]. Такі системи дозволяють резервувати всі основні сегменти туру – від місць у готелях та авіаперельотів до квитків у театр і страхових полісів.

Фактично вони складають загальну інформаційну систему, яка пропонує найважливіші розподільні мережі для всієї туристичної торгівлі. Одним з'єднанням з серверами, що мають відповідну базу даних, туристичні агентства отримують доступ до інформації про наявність можливих послуг, вартості, якості, часу прибуття і відправлення, про різноманітні туристичні послуги від своїх постачальників. Більше того, туристичні агентства можуть зв'язатися з цими базами даних для того, щоб зробити й підтвердити своє замовлення. Функціонування та ефективність цих систем вимагають, щоб постачальники туристичних послуг засвоїли мінімальний рівень технології (наприклад, навички роботи з персональними комп'ютерами та використання мережевих ресурсів у туристичних агентствах), щоб отримувати доступ до таких систем і бути на них представленими.

Нині, коли серед найважливіших досягнень сфери туризму є її комп'ютеризація, комп'ютерна революція в туризмі одночасно набула характерних для неї особливостей, на які варто звернути увагу. Кожна з них розповідає про застосування комп'ютерів у сфері управління, прямо або побічно дає рекомендації менеджерам туристських компаній, що зіткнулися з труднощами в застосуванні ІКТ. Наявний сьогодні великий діапазон економічно перспективних комп'ютерних програм (Voyage Office Pro, Turwin-MultiPro,

Едельвейс та ін) доступний більшій частині туристських фірм, найчастіше обмежується недостатньою підготовкою персоналу, який безпосередньо працює з комп'ютерами, а також недостатньою ініціативністю керівної ланки. Діюче програмне забезпечення управління туристської діяльністю дозволяє вирішувати такі завдання, як: складання бізнес-плану, ефективна компоновка передбачуваних турів або управління готелем. Такі програми дозволяють економити час, підвищують якість проекту, але тільки правильне застосування електронної версії дає позитивні результати [180, с.26].

Позитивним є те, що керівники туристичних фірм уже почали усвідомлювати необхідність найбільш плідного використання ІКТ в майбутньому, підвищувати рівень кваліфікації співробітників уже сьогодні, а також інформувати підлеглих про великі можливості комп'ютера. Зокрема, у процесі об'єднання всіх комп'ютерів в єдину мережу співробітники проходять спеціальний курс навчання, що істотно підвищує оціночні критерії продуктивності праці. При цьому зростає і якість обслуговування клієнтів, так як менеджери отримують можливість швидше й точніше компоновати тур, кожен з них може вивести на екран свого комп'ютера інформацію про різні тури, заповнюваності готелів, авіаперельоти і т. д.

Незважаючи на те, що багато туристичних агентств скептично ставляться до Інтернету, переваги від використання всесвітньої комп'ютерної мережі стають усе більш очевидними. Українські туристичні агентства, які підключилися до Інтернету, уже оцінили його інформаційні можливості, оскільки глобальна мережа пропонує величезну кількість необхідної в роботі туристичних агентств інформації: від адрес готелів і розкладів авіарейсів до візових та митних правил і пропозицій вітчизняних та зарубіжних туроператорів – від прайс-листів до цілих каталогів. Важливо, що інформація в Інтернеті доступна користувачам – агентствам чи клієнтам цілодобово.

З року в рік усе більше і більше турфірм користуються системами бронювання й резервування готелів та авіаквитків. Такі системи дозволяють бронювати місця в готелях усього світу, отримувати свіжу інформацію про

умови бронювання, ціни, знижки за мінімальний час, при цьому клієнту не потрібно виходити з офісу. Раніше на це витрачалося набагато більше часу і грошей. Приклад – система Worldhotel, що дозволяє бронювати готелі по всьому світу, і система ABC Travel Center, що містить інформацію про авіакомпанії, віртуальні агентства з продажу квитків, розклад потягів і схеми метро різних міст світу, а також інформацію про оренду машин, круїзи та багато іншого. Нерідко в подібних системах можна купити гарячу путівку або авіаквиток на 10-50% дешевше. Це призводить до того, що тепер навіть великі, стійкі та успішні організації вносять істотні зміни у філософію довгострокового планування.

У розвинених країнах світу водночас, доповнюючи одна одну, відбуваються зміни в ІКТ і в туристичному бізнесі. В Україні ж такі перетворення характеризуються відсутністю злагодженості в інформаційному просторі. У зв'язку з цим процес упровадження ІКТ у діяльність суб'єктів господарювання у сфері туризму має низку проблем.

Дослідження основних проблем туристичних фірм України, розглянуті науковцями [140, с.235], дають такі результати:

- слабкі комунікації. Більшість сайтів туристичних підприємств використовуються як інформаційно-рекламний канал, що надає актуальну інформацію, яка постійно оновлюється. Проведені дослідження довели, що в середньому тільки 12,3% туристичних фірм мають власний сайт. В інших він взагалі відсутній або з моменту створення не оновлювався й утримує застарілу інформацію;

- недостатній рівень підготовки менеджерів з інформаційно-комунікаційних технологій та їх низька інформаційна грамотність. Основною проблемою під час встановлення програмного забезпечення на туристичних підприємствах, крім технічних питань, є недостатня кваліфікованість персоналу. Більшість робітників туристичної галузі має гуманітарну освіту, що викликає певні труднощі в роботі з комп'ютером та Інтернетом. Навчання співробітників або найманих професіоналів потребує додаткових фінансових коштів та далеко не всі туристичні підприємства можуть дозволити собі утримувати у штаті фахівців з інформаційних технологій.

У ракурсі науково-технічного прогресу світ сучасного бізнесу змінився настільки істотно, що організації, створені для роботи в колишніх умовах, не можуть пристосуватися до нового оточення, не удосконаливши принципи діяльності та структуру. Саме в цьому контексті ми трактуємо поняття "реінжинірінг" бізнесу як "фундаментальне переосмислення і радикальне перепроєктування ділового процесу для досягнення корінних змін в головних сьогодні показниках діяльності, таких як вартість, якість, послуги і швидкість" [157]. Інформаційні технології – це те, що дає реальну можливість для реінжинірінгу та отримання вагомих конкурентних переваг [73, с.27 – 34].

Очевидно, що використання потенціалу технологій для зміни бізнес-процесів компанії та істотного випередження конкурентів не є одноразовою подією. Потрібні прагматичний погляд і творче мислення, щоб розгледіти потенційні можливості технології, які, на перший погляд, не мають очевидного застосування в операціях компанії, або побачити, крім очевидних, також новаторські сфери застосування інформаційно-телекомунікаційних технологій. Тому, якщо компанії хочуть домагатися успіху в епоху постійних технологічних змін, їм потрібно розглядати здатність використовувати ІКТ як одне із ключових умінь.

Застосування інформаційно-комунікаційних технологій потребує серйозних інвестицій, які необхідно використовувати для досягнення стратегічних цілей, уміти оцінювати й контролювати витрати, застосовувати напрацьовані методи підвищення ефективності їх використання. Загальних рекомендацій щодо кожного конкретного приводу дати неможливо. Важливо інше – зрозуміти загальну методологію, філософію, яка, по-особливому заломлюючись у кожному конкретному бізнесі, дозволить витягти з інформаційно-комунікаційної технології те унікальне, що вона дає – лідерство на ринку. Технологічне значення не всім під силу, тому пропонується безліч способів підвищення ефективності роботи інформаційних систем: орієнтація на кінцевих користувачів, самостійна розробка прикладного програмного забезпечення, передача своїх інформаційних ресурсів компаніям, що спеціалізуються на обробці інформації [79].



Таким чином, виявлення основних проблем туристичних фірм вказує на доцільність розробки цільової програми розвитку інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності підприємств туристичної сфери України, яка, у свою чергу, дасть можливість врахувати комплекс заходів щодо поліпшення діючої системи використання різноманітних видів інформаційно-комунікаційних технологій та сприяти розвитку нових механізмів державного регулювання в цій сфері.

На думку Т. Баума [244], Ф. Бергера [245, с.87–102.], М. Корсет [248, с.118-120.], В. Манеш [253, с.22-29.], Д. Чрептик [247], у цей період була відсутня фундаментальність у підготовці фахівців туристичної галузі. Освітня діяльність здійснювалась інтуїтивно, без врахування вимог туристичної галузі. Д. Джафарі, Д. Річі наголошували на необхідності створення системи якісної освіти з врахуванням зростання попиту на якісний туристичний продукт [250, с.67-89].

Питання підготовки фахівців для галузі туризму за кордоном висвітлювали у своїх дослідженнях В. Андріюк [6, с.5–1], О. Дмитрук [57], Д. Єрмилова [62], Н. Закордонець [71], В. Квартальнов [89 – 90], Л. Кнодель [95 – 96.], А. Конох [101 – 102], С. Старовойт [205], В. Федорченко [218 – 221], Н. Фоменко [223] Н. Хмілярчук [228]. Вони вважають, що рівень професійної підготовки для галузі туризму залежить від специфічних рис конкретної країни: історичних і природних передумов, ментальності населення, соціально-економічного розвитку. Їх аналіз робить можливим виділення основних теоретичних та методичних підходів до організації підготовки менеджерів, які є найбільш поширеними в різних країнах світу.

Як зазначають вищевказані автори, основною складовою системи підготовки фахівців для галузі туризму в розвинених країнах світу є окремі курси та певні програми за спеціальностями туризму в університетах і інститутах та короткотермінові інтенсивні курси підвищення кваліфікації для тих, хто вже має освіту.

Дослідження А. Коноха свідчать, що ще в 30-ті рр. ХХ ст. була створена спеціальна кафедра туризму в австралійському університеті. На початку 60-х років розпочали підготовку фахівців для туризму в Мічиганському університеті

(США). У першій половині 80-х років існувало вже більше двох десятків програм з туризму, а в 90-х понад дев'яносто коледжів і університетів США відкрили програми, що стосувалися туризму [101, с. 254 ].

Більш детально розглянемо американську школу туристичної освіти, яка увібрала в себе найкраще з європейських освітніх систем та модернізувала їх на основі широкого запровадження інновацій. Вища школа США орієнтується на індивідуалізацію навчання та мобільність, завдяки чому система освіти має можливості для швидкого пристосування до прискореного розвитку наукових та технічних завдань, модернізації змісту, форм та методів навчання.

Дослідники О. Дмитрук [57], А.Конох [10 – 102], Л.Сакун [191] відзначають прагматизм професійної туристичної освіти в США та її вимогливість до професіоналізму працівників — необхідність знань з географії та технології туризму, всесвітньої історії, умінь будувати міжособистісні стосунки, володіти комп'ютером. А. Конох відмічає велике різноманіття програм навчання: від безпосередніх курсів у туристичних агентствах, курсових мереж до програм дворічного (у коледжах) та чотирирічного (в університетах) навчання [101, с. 190].

Підготовка у ВНЗ фахівців сфери туризму є професійно-орієнтованою. Крім дисциплін, що складають зміст туристичної сфери, привертається увага до супутніх предметів: збереження та планування експлуатації сільської місцевості; педагогіки туризму; іноземних мов; організації відпочинку та дозвілля; соціології і спорту. Студентам створюється можливість глибшого вивчення спеціалізованих тем туристичної галузі. Основними формами навчання є лекції, семінари, симпозіуми, а також індивідуальна робота в проектній групі [246].

У Франції провідним навчальним закладом підготовки фахівців з туризму є Інститут досліджень та вищої освіти у сфері туризму університету Сорбонна, що проводить підготовку фахівців різного рівня за кількома туристичними спеціалізаціями, у число яких входить й "Туристичний менеджмент".

Інститут вивів на ринок освітніх послуг таку новітню спеціалізацію у сфері туристичної освіти, як "Європейський туризм, культура та довкілля" тривалістю 300 год. з мінімальним 3-місячним стажуванням за кордоном. Аналіз розвитку

туризму, зростання на європейському рівні турпродуктів з культурною домінантою обумовлюють необхідність підготовки фахівців з урахуванням цього напрямку. Такі фахівці мають можливість забезпечувати керування туристичною діяльністю в межах довгострокового розвитку з урахуванням природоохоронного та людського факторів, оцінки природної та культурної спадщини.

Підготовка фахівців цієї спеціалізації здійснюється за тематичними модулями. Так, отримання диплома магістра вимагає від студентів засвоєння серед інших і таких модулів, як «Туристична система», «Довкілля», «Культурний туризм», «Управління та комерційне спілкування» [96, с.302-303].

За результатами досліджень Д.Єрмилової [62], Л.Кнодель [95], А.Коноха [102], у Німеччині система професійної підготовки туристичної галузі постає багатофункціональною. Найпоширенішою є підготовка за напрямом "дипломований комерсант туристичної галузі". Фахівці цього напрямку готуються в спеціальних вищих школах економічних факультетів, у яких спеціалізація з туризму розпочинається на II ступені навчання. Крім того, навчальний курс "Транспортна справа/туризм" пропонує спеціальна вища школа Вормса [95, с.75].

Також професійною підготовкою фахівців туристичної сфери займаються й університети. Наприклад, університет Люнебурга навчає фахівців на факультеті «Прикладних культурологічних наук» з додатковою спеціалізацією з туристичного менеджменту та на економічному факультеті за академічним ступенем «Дипломований комерсант». Деякі університети (Католицький університет Айхштата, Ернст-Морітц-Арндт університет Грайфсвальда, університети Падерборна і Трира) мають інший напрям університетської освіти туристичної направленості – «дипломований географ» на географічних факультетах із спеціалізацією в туристичній галузі [65, с. 75].

У Росії, за даними А. Зорина [78], І. Зоріна [79], В. Квартальнова [89 – 90], до ста вісімдесяти навчальних закладів готують кадри для різних напрямів туристичної справи. Провідним ВНЗ галузі туризму вважається Російська міжнародна академія туризму, випускники якої отримують спеціальність "Менеджмент" за кількома спеціалізаціями. У навчальних програмах РМАТ на

предмети, спеціалізовані до напрямів туристичного бізнесу, відводиться приблизно 50% навчального часу.

Таким чином, туристична галузь набуває все більшої популярності й прибутковості в усьому світі, що буде сприяти підготовці фахівців цієї галузі, у тому числі і майбутніх менеджерів туризму.

### **1.3. Інноваційні технології формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму**

Обираючи інноваційні технології, які забезпечать формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, ми виходили з того, що освітня технологія – це педагогічно-соціальна інновація, яка є проектом навчального процесу із діалогічно визначеною метою, чіткою алгоритмізацією дій і відповідає основним закономірностям педагогіки, вимогам системного, діяльнісного, праксеологічного, компетентісного та гуманістичного підходів [242, с.30].

Метою державної Національної програми "Освіта" ("Україна XXI ст.") є виведення освіти в Україні на рівень розвинутих країн світу, що можливо лише за умов відходу від авторитарної педагогіки і впровадження сучасних педагогічних технологій. Саме цим зумовлена зараз увага педагогів, методистів до інновацій.

Багато дослідників підтримують думку, що поняття «інновація» стосується не тільки створення й поширення нововведень, але головним чином таких змін, які носять суттєвий характер, що супроводжується змінами у стилі діяльності, стилі мислення [171, с.359]

Термін «інновація» означає оновлення процесу навчання, який спирається в основному на внутрішні фактори. Запозичення цього терміна пов'язане з бажанням виділити мотиваційний бік навчання, відмежуватися від чергових «переможних методик», які за короткий час повинні дати максимальний ефект незалежно від особливостей класу та окремих учнів, їхніх бажань, здібностей тощо [54, с. 9].

Поняття «технологія» виникло у світовій педагогіці також як протиставлення існуючому поняттю «метод». Недолік методу полягає в його негнучкості та статичності. Широкого поширення термін «технологія» («технологія в освіті») набув у 40-х рр. ХХ століття, він був пов'язаний із застосуванням нових аудіовізуальних засобів навчання. У 60-х рр. цього ж століття поняття «технологія освіти» розглядалося під кутом зору програмного навчання і використання обчислювальної техніки у навчанні.

З початку 80-х рр. ХХ століття все більше вживається термін «педагогічні технології». У визначенні їхньої суті немає єдиного погляду: одні розуміють це як певну систему вказівок щодо використання сучасних методів і засобів навчання [4]; другі – як цілеспрямоване застосування прийомів, засобів, дій для підвищення ефективності навчання; треті – як цілісний процес визначення мети, обґрунтування плану і програми дій та навчальних методів [197, с.194 - 199]. Кожний з цих підходів має право на існування, бо охоплює різні сторони навчального процесу. Тому існує велика кількість педагогічних технологій.

Отже, інноваційні технології – це цілеспрямований системний набір прийомів, засобів організації навчальної діяльності, що охоплює весь процес навчання від визначення мети до одержання результатів. Система ґрунтується на внутрішніх умовах навчання. Тому «педагогічні технології» пов'язані з ідеями і досвідом психології, соціології, системного аналізу тощо.

Педагогічна технологія – це цілеспрямована система. Визначення мети навчання проводили, виходячи з комплексного підходу до поєднання освітньої і виховної мети (Ю.Бабанський). Сьогодні більше уваги приділяється розвитку творчої складової здібностей учнів. Найпоширенішими є когнітивний та гуманістичний підходи [13, с.126].

Послідовники когнітивного підходу виокремлюють у навчанні інтелектуальні вміння (абстрагування, аналіз, синтез, узагальнення, оцінювання тощо, тобто такі, що допомагають у розв'язку відповідної проблеми), розвиток мислення та пам'яті [15, с.325 ].

Прибічники гуманістичного підходу, спираючись на «Я – концепцію», наголошують на праві учнів самостійно обирати мету формування власних

проблем, заглиблюються в суб'єктивний досвід та прогнозувати його наслідки [42, с. 45]. Саме це покладено в основу ідей «активного навчання», «безпосереднього досвіду», «персоналізації знань», «права студента на турботу та увагу», «необхідності створення атмосфери відвертості та взаєморозуміння». Такий підхід змінює зміст і програму навчання відповідно до потреб та інтересів учнів, сам навчальний процес розробляється з акцентуванням на солідарній основі, де роль викладача розглядається скоріше як консультанта та джерела знань, а не контролера, присутній вибір пізнавальної альтернативи, а квінтесенцією навчання є накопичення суб'єктивного досвіду [86] (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

### Огляд педагогічних технологій

Група педагогічних технологій	Педагогічні технології	Автори
Традиційні педагогічні технології	Пояснювально-ілюстративні технології навчання	В основі – дидактичні принципи Я.А.Коменського
Педагогічні технології на основі особистісно орієнтованого педагогічного процесу	"Педагогіка співробітництва"	Педагоги-новатори(І.Яким, Є.Бондар, І.Бек, О.Хуторський)
	Гуманно-особистісна технологія	Ш.Амонашвілі
	Вальдорфська педагогіка	Р.Штейнер
	Технологія саморозвитку	М.Монтессорі
	Технологія організації групової навчальної діяльності	Й.Песталоцці, Дж.Дьюї
	Технологія розвивального навчання	Л.Виготський
	Проектна технологія	Дж.Дьюї, В.Кілпатрик
	Технологія навчання як дослідження	М.Кларін, В.Бухвалов
	Технологія формування творчої особистості	Є.Ільїн, І.Волков
	Технологія колективного творчого виховання	І.Іванов
	Створення ситуації успіху	А.Белкін
Сугестивна технологія	В.М'ясищев	
Педагогічні технології на основі активізації та інтенсифікації діяльності учнів	Ігрові технології навчання	Б.Нікітін
	Проблемне навчання	Дж.Дьюї
	Технологія комунікативного навчання іншомовної культури	Є.Пассов

	Технологія інтенсифікації навчання на основі схемних і знакових моделей навчального матеріалу	В.Шаталов О.Шевченко
Педагогічні технології на основі підвищення ефективності управління та організації навчального процесу	Технологія перспективного навчання з використанням опорних схем при коментованому управлінні	С.Лисенкова
	Технологія рівневої диференціації навчання на основі обов'язкових результатів	В.Фірсов
	Культуровиховуюча технологія диференційованого навчання за інтересами дітей	І.Закатова
	Технологія індивідуального навчання	І.Унт, А.Границька, В.Шадріков
	Колективний спосіб навчання	А.Ривін, В.Дьяченко
	Групові технології	Й.Песталоцці, Дж.Дьюї
	Комп'ютерні (інформаційні) технології навчання	А.Єршов
Педагогічні технології на основі дидактичного вдосконалення та реконструювання матеріалу	"Екологія і діалектика"	Л.Тарасов
	"Діалог культур "	В.Біблер, С.Курганов
	Збільшення дидактичних одиниць	П.Ерднієв
	Реалізація теорії поетапного формування розумових здібностей	М.Волович
Окремі предметні педагогічні технології	Технологія раннього й інтенсивного навчання грамоти	М.Зайцев
	Педагогічні технології на основі ефективних уроків	О.Окунєв
	Технологія навчання математики на основі вирішення задач	Р.Хазанкін
	Технологія вдосконалення загальнонавчальних умінь і навичок у початковій школі	М.Зайцев
	Система поетапного навчання фізики	М.Палтишев
Альтернативні педагогічні технології	Вальдорфська педагогіка	Р.Штайнер
	Технологія вільної праці (навчання)	С.Френе
	Технологія ймовірного навчання	А.Лобок
	Технологія майстерень (близькі до них студії А.Тубельського, цикловий метод)	

Аналізуючи педагогічні технології, зупинимося на тих, які нами використовувались у формуванні професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій.

Значний вплив на вибір технології мали підходи до інноваційного педагогічного проекту, які розглянуті у працях Д.Біди [25]. Дисертантка запропонувала змістовну структуру та завдання комплексного інноваційного проекту. Ми знайшли можливість об'єднати структуру інноваційного педагогічного проекту з проектною технологією в плані формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

У нашому дослідженні ми використовували різні технології та їх реалізацію засобами ІКТ. Даний процес можна подати у вигляді рисунка (рис.1.4)

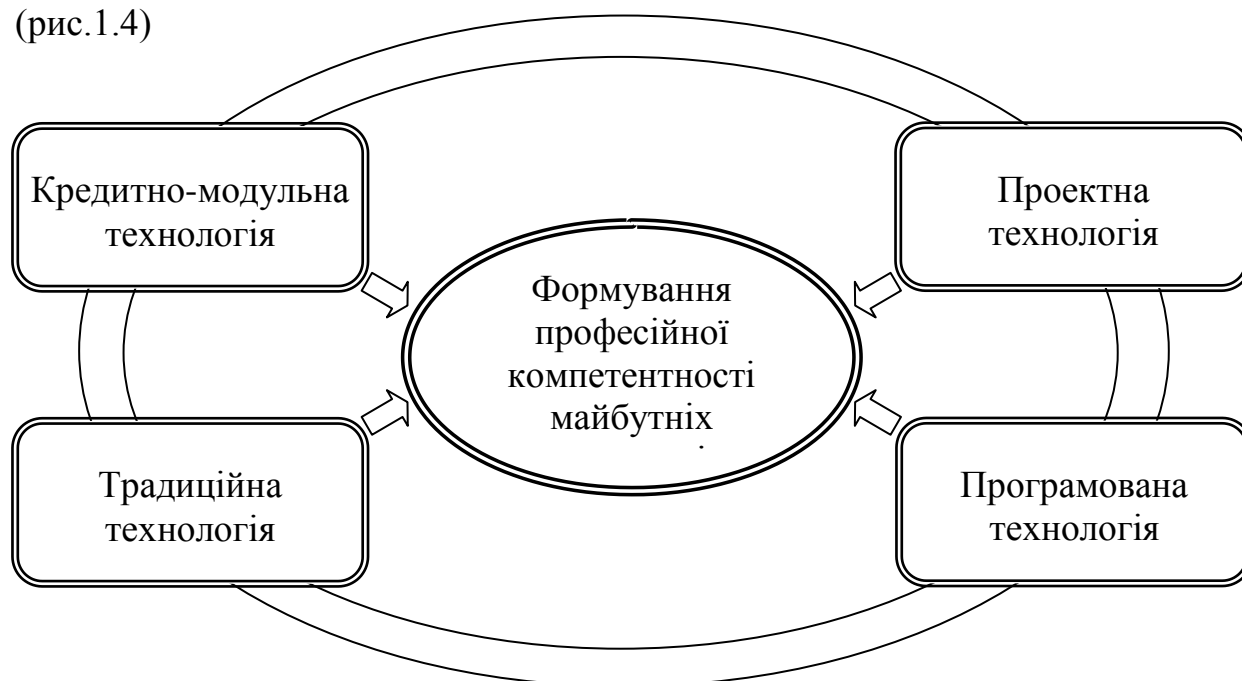


Рис.1.4. Педагогічні технології, які використовувались у процесі формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму

У своїх дослідженнях ми виходили з того, що навчальне проектування орієнтоване перш за все на самостійну діяльність студентів. Проектна технологія передбачає використання різноманітних методів, засобів навчання та інтегрування знань, умінь з різних галузей науки. Суть проектної технології



полягає в стимулюванні інтересу студентів до певних проблем та процесу їх розв'язання. [196, с.158 – 162].

Ідеї проектного навчання практично паралельно з розробками американських учених виникли і в Росії. Під керівництвом російського педагога С. Шацького працювала група педагогів-дослідників, які намагалися активно запроваджувати проектні методи в практику викладання.



Рис.1.5. Зв'язок технології навчання з засобами інформаційно-комунікаційних технологій

Робота над проектом для педагога — це прагнення знайти розумний баланс між академічними та прагматичними знаннями, вміннями й навичками, а для студента — практика особистісно орієнтованого навчання в процесі конкретної праці, на основі вільного вибору, з урахуванням його інтересів.

Проектна технологія орієнтується на самостійну діяльність студентів, у процесі якої передбачається розв'язання поставленої задачі. Це вимагає від студента:

- застосування різноманітних методів, засобів і форм навчання;
- використання та синтезу знань з різних галузей науки і техніки, творчих умінь.

Основним завданням проектної технології є стимулювання інтересу учнів та студентів до поставлених завдань, що вимагають оволодіння певним об'ємом знань, та демонстрація через проектну діяльність практичного застосування отриманих знань для розв'язання однієї або цілої низки проблем, тобто у гармонійному поєднанні академічних та прагматичних знань та умінь, з дотриманням визначеного балансу теорії та практики на різних етапах навчального процесу [162].

Завдання, що стоять перед проектною технологією, можна сформулювати так:

- навчити студентів самостійно здобувати та застосовувати для вирішення пізнавальних та практичних задач ті чи інші знання, а не просто їх завчити;
- допомогти студентам у розвитку комунікативних навичок, уміння роботи в колективі в різних соціальних ролях – керівника, виконавця, посередника тощо;
- привити студентам уміння користуватися дослідницькими прийомами у зборі інформації, її аналізі, висуванні гіпотез та уміння робити висновки.

Основними поняттями проектної технології:

- навчальна діяльність – активна взаємодія з довкіллям, під час якої індивід є суб'єктом, який цілеспрямовано впливає на об'єкт і задовольняє свої потреби;
- інтегрування знань – процес наближення, об'єднання окремих наук;
- інтерес – ставлення особистості до предмета як до чогось для неї цінного, привабливого;
- потреба – стан людини, групи людей, суспільства в цілому, що відображає залежність від об'єктивного або суб'єктивного змісту умов існування та розвитку. Динаміка потреби полягає в усвідомленні мети, що передуює мобілізації засобів;
- проект – цільовий акт діяльності, в основі якого лежать інтереси дитини;

– суб'єкт діяльності – індивід, який володіє свідомістю та волею, здатний діяти цілеспрямовано, має потребу в діяльності та мотиви до виконання дій.

При цьому необхідно враховувати державні та суспільні вимоги, вимоги навчального закладу до підготовки майбутніх фахівців, а саме:

– узгодженість теми навчального проекту з вимогами державних стандартів та навчальних планів;

– результативність теоретичної або практичної спрямованості теми навчального проекту, її актуальність для суб'єктів проектної діяльності та відповідність потребам сьогодення;

– опору на життєвий та навчальний досвід студентів, використання сформованих загальнонавчальних умінь і навичок;

– передбачення способів реалізації самостійної пізнавальної активності кожного з учасників навчального проекту, їх співпраці між собою та з організаторами проектної діяльності;

– здійснення компетентнісно-орієнтованого підходу до реалізації проектної діяльності;

– стимулювання до самостійної навчально-пізнавальної активності;

– структурування змістової частини навчального проекту, конкретизацію термінів виконання, визначення поетапних результатів проектної діяльності;

– системне та систематичне виконання спланованих кроків навчального проекту;

– доцільне і вчасне коригування ходу проектної діяльності;

– періодичне інформування про отримані проміжні та кінцеві результати виконання завдань навчального проекту;

– встановлення ступеня та рівня якості виконання учнями завдань навчального проекту [197, с.194 – 199].

До умов успішної реалізації проектної технології відносять:

1. Створення стимулюючого енергоінформаційного простору (предметного, соціокультурного, освітнього) для розвитку потенціальних можливостей дитини, її внутрішнього світу.

2. Організацію різноманітних видів діяльності як умову самореалізації кожного студента: соціально-комунікативної, суспільно-корисної, ігрової, фізично-оздоровчої, навчально-пізнавальної, науково-дослідницької, художньо-естетичної, науково-технічної та інших.

3. Створення атмосфери продуктивного спілкування як умови соціального розвитку студентів, формування позитивної "Я-концепції", культури діалогу.

4. Психолого-педагогічна підтримка розв'язання студентами своїх проблем, допомогу їм у самопізнанні, самооцінці, самовизначенні та самоактуалізації.

5. Підвищення професійної майстерності, проєктивної культури педагогічних кадрів – основною рушійною силою в реалізації кожного проєкту є викладач, який усвідомлює свою соціальну відповідальність, постійно дбає про своє особистісне та професіональне зростання [233, с.121-126].

Розрізняють такі види проєктів:

- за характером контактів: внутрішні (у межах навчального закладу або між навчальними закладами в межах країни чи регіону) та міжнародні;
- за кількістю учасників: особистісні, парні, групові;
- за тривалістю проведення: короткотривалі (кілька занять з програми одного предмета), середньої тривалості (від тижня до місяця), довготривалі (кілька місяців);
- за типом навчальної діяльності: дослідницькі, творчі, ігрові, інформаційні, практико-орієнтовані.

Дослідницькі проєкти вимагають завчасно визначених структури, мети, актуальності предмета дослідження, соціального значення, продуманих методів експериментального дослідження та обробки результатів. Вони повинні відповідати логіці дослідження й мати визначену схему побудови: формулювання теми дослідницького проєкту, висунення аргументів його актуальності, формулювання предмета, об'єкта, завдань і методів дослідження, підбір методології, висунення робочої гіпотези та власне пошук шляхів досягнення необхідного результату.

Творчі проекти не мають детально опрацьованої структури спільної діяльності учасників, вона розвивається, підпорядковуючись кінцевому результату, прийнятій групою логіці спільної діяльності, інтересам учасників проекту. Вони заздалегідь домовляються про заплановані результати та форму їх представлення (рукописний журнал, колективний колаж, відеофільм, вечір, свято тощо), відповідно до яких розробляються матеріали в процесі роботи проекту (макет журналу, альбому, сценарій фільму, програма вечора чи свята) [151, с. 12-19].

Ігрові проекти будуються на виборі учасниками визначених ролей, обумовлених характером і змістом проекту. Учасниками тої чи іншої досліджуваної ситуації можуть бути як літературні персонажі, так і реальні або вигадані особистості, присутність яких в імітованих соціальних і ділових стосунках не суперечить логіці проекту. Ступінь творчості учнів дуже високий, але домінуючим видом діяльності все-таки є гра.

Інформаційні проекти – проектна діяльність зі збору інформації про визначені наперед об'єкти, явища, у процесі якої учасники обмінюються інформацією, ознайомлюються з нею в максимально повному обсязі, аналізують та узагальнюють її. Такі проекти потребують добре продуманої структури, можливості систематичної корекції в ході роботи над проектом. Структуру такого проекту можна визначити так: мета та актуальність проекту, методи збору (наукова або публіцистична література, засоби масової інформації, бази даних, опитування, анкетування тощо) та обробки інформації (аналіз, узагальнення, порівняння із вже відомим, аргументовані висновки), підсумки у вигляді реферату, доповіді, презентації. Також інформаційні проекти можуть бути частиною, модулем дослідницьких проектів [165; 196, с.158 - 162].

Практико-орієнтовані проекти відрізняється від інших тим, що з самого початку визначається кінцевий результат діяльності учасників. І цей результат орієнтований на вирішення завдань, що відбивають соціальні інтереси учасників проекту або зовнішнього замовника. Для прикладу, результатом практико-орієнтованого проекту може бути проект закону, проект шкільного саду, газета,

відеофільм тощо. Проект потребує складання сценарію всієї діяльності його учасників з визначенням функцій кожного з них. Особливо важливими є організація координаційної роботи у вигляді поетапних обговорень та презентація одержаних результатів і можливих засобів їх упровадження в практику [166].

У рамках проектної технології лабораторний курс з навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" розроблено з використанням технології програмованого навчання, реалізація якого здійснювалася засобами ІКТ.

**Програмоване навчання** – це навчання за заздалегідь розробленою програмою, у якій передбачені дії як учнів, так і педагога (його може замінити навчальна машина). Технологія бере свій початок у 40-50-х роках у США в ідеях американських учених Б.Скіннера та Н.Краудера. У Радянському Союзі вона знайшла свій розвиток у роботах В.Беспалька, С.Буссаді, П.Гальперіна, Н.Тализіної [211]. У 60-х роках в Україні розпочали пошукові дослідження з питань програмованого навчання академік В.Глушков, психолог академік Г. Костюк, професори Г. Балл і О. Довгялло. Саме їх робота дозволила застосувати електронно-обчислювальну техніку в системі освіти, використовувати її в середній і вищій школі. Сьогодні в Україні тривають такі дослідження під керівництвом академіка М. Жалдака та члена-кореспондента АПН України А. Верляня. Програмоване навчання надало поштовх розвитку технологій навчання, розробці теорії та практики технічно складних навчальних систем. "Програмоване навчання – метод навчання людини з використанням програми управління (її часто називають і програмою навчання) процесом засвоєння знань, умінь і навичок, складеної так, що на кожному ступені навчального процесу чітко обумовлюються ті знання, уміння і навички, які мають бути засвоєні, і контролюється процес засвоєння" [241].

В основу загальної теорії програмованого навчання покладено програмування процесу засвоєння матеріалу. Даний підхід до навчання

передбачає вивчення пізнавальної інформації певними дозами, що є логічно завершеними, зручними і доступними для цілісного сприйняття.

Сьогодні під програмованим навчанням розуміється кероване засвоєння програмного навчального матеріалу за допомогою навчальних пристроїв (ЕОМ, програмованого підручника, кінотренажера та ін.) Програмований матеріал являє собою серію порівняно невеликих порцій навчальної інформації ("кадрів", файлів, "кроків"), що подаються в певній логічній послідовності.

Розглянемо різні типи навчальних програм та подамо їх характеристику.

### **Типи навчальних програм**

Навчальні програми, побудовані на біхевіористичній основі, поділяють на:

- а) лінійні, розроблені Б. Скінером [199];
- б) розгалужені програми, розроблені Н. Краудером [107].

**а) Лінійна система** програмованого навчання була розроблена американським психологом Б.Скінером на початку 60-х рр.. ХХ ст. на основі біхевіористського напрямку в психології.

Б.Скінер висунув такі вимоги до організації навчання:

- при навчанні студент повинен проходити через послідовність ретельно підібраних і розміщених "кроків";
- навчання слід будувати таким чином, щоб студент весь час був "діловий і зайнятий", щоб він не тільки сприймав навчальний матеріал, а й оперував ним;
- перед тим, як перейти до вивчення наступного матеріалу, студент повинен добре засвоїти попередній;
- студенту необхідно допомогти шляхом ділення матеріалу на невеликі порції («кроки» програми), шляхом підказок, спонукань і т.д.;
- кожна правильна відповідь студента підкріплюється (використовується зворотний зв'язок) не тільки для формування певної поведінки, але й для підтримки інтересу до навчання [199].

Студенти послідовно проходять покроково етапи навчального процесу відповідно до того порядку, у якому ці кроки наведені в програмі. Наприклад, завданням кожного кроку може бути необхідність заповнення одним чи кількома

словами пропусків у запропонованому тексті. На думку Б.Скіннера, ті, кого навчають, в основному виконують завдання, а підтвердження правильності виконання завдання служить підкріпленням для стимуляції подальшої діяльності студента [199].

Лінійні програми розраховані на безпомилковість кроків усіх студентів, тобто повинні відповідати можливостям найбільш слабких із них. У силу цього корекція програм не передбачена: усі студенти одержують одну й ту ж послідовність кадрів (завдань) і повинні виконати одні й ті ж кроки, тобто рухатися по одній і тій же лінії (звідси назва програми — лінійна).

**б) Розгалужена програма** програмованого навчання. Її засновником є американський педагог Н. Краудер. У цих програмах, що набули поширення, крім основної програми, розрахованої на сильних студентів, передбачаються додаткові програми (допоміжні галузі), на одну з яких спрямовується студент у разі ускладнень. Розгалужені програми забезпечують індивідуалізацію (адаптацію) навчання не тільки за темпом просування, але й за рівнем труднощів. Крім того, ці програми відкривають більше можливостей для формування раціональних видів пізнавальної діяльності, ніж лінійні, обмежують пізнавальну діяльність, в основному сприйняття і пам'ять [107].

Контрольні завдання кожного кроку такої програми являють собою завдання чи питання з набором відповідей, серед яких є правильна, а неправильні, як правило, містять типові помилки. Студент з наданого набору повинен вибрати ту, яку він вважає правильною. Якщо вибір коректний, він отримує підтвердження правильності та переходить до наступного кроку програми. Якщо ж вибрана ним відповідь помилкова, студент отримує роз'яснення щодо допущеної помилки та повертається до якогось з попередніх кроків програми відповідно до допущеної помилки.

Загальний недолік програм, побудованих на біхевіористичній основі, полягає в неможливості управління внутрішньою, психічною діяльністю студентів, контроль за якою обмежується реєстрацією кінцевого результату (відповіді).



Важливими технологіями у формуванні фахової компетентності майбутніх менеджерів туризму є інформаційні.

Базові дослідження інформаційних технологій, зокрема теоретико-методологічні основи, ми знаходимо в роботах П. Гальперіна [41], В. Гершунського [43], В. Давидова [53], Ю. Машбиця [138]. Психолого-педагогічні проблеми, що виникають у процесі впровадження інформаційних технологій у середніх та вищих навчальних закладах, вивчаються в дослідженнях Т. Ільїної [84], Р. Гуревича [52, с.354-360], В. Монахова [147, с.4-30], Н. Тализіної [211], а теоретичні основи інформаційних технологій навчання – у роботах Н.Апатової [8], М.Кадемії [88], Л.Романишиної [181, с.26-29].

Визначено засоби інформаційних технологій, що використовуються в навчальному процесі (табл.1.4).

**Таблиця 1.4**

**Засоби інформаційних технологій, що використовуються в навчанні (за М.Лукашуком [135, с.86])**

№ за/п	Назва ІТ	Англомовна назва	Скорочена назва
1	Електронний підручник	electronic textbook	e-tbook
2	Мультимедійна система	multimedia system	CD-sys
3	Експертна система	experts system	ex.sys
4	Система автоматизованого проектування	computer aided design system	CAD
5	Електронний бібліотечний каталог	electronic library	e-libr
6	Банк даних, база даних	Database	Db
7	Локальні та розподільчі (глобальні) обчислювальні системи	Local and Wide area networks	LAN/WAN
8	Електронна пошта	electronic mail	e-mail
9	Голосова електронна пошта	voice-mail	v-mail
10	Електронна дошка оголошень	Bulletin system	BS
11	Система телеконференцій	Teleconference	t-conf
12	Автоматизована система управління науковими дослідженнями	Computer research system	aided CAR
13	Автоматизована система організаційного управління	Management information system	MIS
14	Настільна електронна типографія	Desktop – publishing	d.t.-publ

При розгляді найпоширеніших на сьогодні інформаційних технологій Н. Апатова [9] виокремлює такі пріоритетні для них характеристики:

- типи комп'ютерних навчальних систем (навчальні машини, навчання і тренування, програмоване навчання, інтелектуальне репетиторство);
- навчальні засоби, що використовуються (навчання через відкриття, мікросвіти, гіпертекст, мультимедіа);
- інструментальні системи (програмування, текстові процесори, бази даних, інструменти показу, авторські системи, інструменти групового навчання).

В. Гриценко та Б.Паньшин розуміють під новими інформаційними технологіями впровадження сукупності принципово нових засобів і методів обробки даних [48], а В. Ключко – загальну систему методів, засобів, організаційних форм, що дають можливість для цілеспрямованого створення, збереження, обробки, представлення й використання навчальної інформації [93, с.153]. За визначенням С. Гунько, НІТ являє собою таку сукупність навчальних, дидактично-методичних матеріалів, технічних та інструментальних засобів збереження, опрацювання, обміну та відображення інформації, яка використовується викладачем у навчально-виховній діяльності згідно з її принципами та закономірностями [50, с. 14].

Н. Голівер серед інших інформаційних технологій виокремлює дві найбільш поширені:

- 1) інформаційно-комп'ютерну;
- 2) телекомунікаційну [45, с.145].

ІКТ – термін, який застосовується для позначення сучасних удосконалень у способах і механізмах, які використовуються для збору, обробки, аналізу, зберігання, розповсюдження й застосування інформації. Сама концепція "інформаційної технології" з додаванням елементу комунікації виникло наприкінці ХХ століття в період стрімкого розвитку інформатики. Дослідники визначали інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) як засоби, що дають змогу створювати, зберігати, обробляти, передавати інформацію, тобто керувати нею. Цей широко вживаний термін включає в себе всі технології, що

використовуються для спілкування та роботи з інформацією [51].

Аналогічні визначення і класифікації ми знайшли у працях М. Кадемії [88], В. Лозовецької [118], Л. Савчук[189].

Особливим для ІКТ є те, що предметом і результатом діяльності в інформаційних технологіях є власне інформація, а засобами діяльності – обчислювальна техніка та засоби зв'язку. Відтоді інформація почала розглядатися нарівні з матеріальними ресурсами як реальний виробничий ресурс. Виробництво ж інформації, її верхнього рівня – знань, має вирішальний вплив на модифікацію діючих і створення нових технологій.

Зараз інформаційно-комунікаційні технології включають у себе як апаратні засоби (обчислювальна техніка, периферійні пристрої, комунікаційні пристрої тощо), так і програмне забезпечення (операційні системи, мережеві протоколи, прикладні програмні пакети та інше). Відтепер ІКТ можна визначити як сукупність різноманітних технологічних інструментів і ресурсів, які використовуються для забезпечення процесу комунікації, створення, поширення, збереження та управління інформацією [116, с.38-44].

Оскільки їх можливості широко застосовують під час навчального процесу, ІКТ можна вважати педагогічною технологією. А враховуючи те, що змістом технологічного процесу навчання є передача, отримання та перетворення інформації, усі педагогічні технології можемо розглядати як інформаційні.

Ще десять років тому інформаційно-комунікаційні технології й туризм здавалися несумісними. А сьогодні ці поняття настільки тісно взаємопов'язані, що з'явився навіть новий вид туризму – "альтернативний туризм", або "електронний туризм" [23].

Як відомо, туризм являє собою торгівлю послугами, що передбачає: по-перше, комплексну й різноманітну послугу, як з погляду виробника, так і споживача; по-друге, невидиму, мінливу та інтегровану послугу; по-третє, – інформаційно-насичену послугу. Саме ці характеристики туризму представляють

його як галузь, що ідеально підходить для застосування інформаційно-комунікаційних технологій [74].

Упровадження ІКТ у туристську індустрію розвивалося в кілька етапів. Перший – "Створення даних". Його основна мета полягала в підвищенні ефективності оперативної діяльності підприємств за допомогою автоматизації процесів, заснованих на інформації. Цей період почався в 60-х р XX століття, і для нього було характерне використання міні-комп'ютерів. Другий етап – "Інформаційні системи управління". Він являв собою розробку таких інформаційних технологій, які сприяли підвищенню управлінської ефективності через удосконалення вимог до безпосередньої організації передачі інформації. Вони були впроваджені в 70-их р. цього ж століття і використовували вже специфічні галузеві методи управління підприємствами, пов'язані з інформаційними ресурсами. У цей час інформаційні технології, як правило, застосовувалися для потреб внутрішнього маркетингу та адміністративних функцій [180].

На початку 80-х р. XX століття настав етап "Системи стратегічної інформації", мета якого полягала в поліпшенні конкурентоспроможності фірми шляхом зміни або самої природи, або поведінки в туристському бізнесі. Були впроваджені різного виду інтегровані мережі з урахуванням підвищення конкурентоспроможності: для удосконалення безпосередньої діяльності, для координації діяльності з функціональними і діловими лініями, а також для налагодження зв'язку із зовнішніми організаціями [218, с. 56].

І, нарешті, на початку 90-х р. XX століття настав "Етап мереж". На четвертому етапі відбулося з'єднання мереж усіх рівнів: підприємств, регіональних і глобальних. Основні характеристики даного етапу – це підвищення можливостей інформаційних технологій, зменшення розмірів обладнання, зниження витрат на його придбання з одночасним збільшенням надійності, взаємозв'язок терміналів, розташованих у різних точках планети. Усе

це сприяло тому, що інформаційні технології стали важливим інструментом діяльності всіх організацій туризму. У результаті в середині 90-х років усі підприємства, незалежно від розміру, пропонованого продукту та географії, пережили серйозний процес переорганізації бізнесу [33, с.16 – 22].

Проблемам ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій у туризмі присвячені наукові розробки вітчизняних та закордонних учених. Так, у монографії С.Мельниченко висвітлено теоретико-методологічні основи та практичний інструментарій застосування їх у туристичному бізнесі. Також визначено роль і місце інформаційно-комунікаційних технологій у менеджменті й маркетингу туристичних підприємств. Надані практичні рекомендації щодо модифікації організаційних структур управління туристичними підприємствами та системи менеджменту в цілому під впливом цих технологій [140, с.235].

У працях М.Желєни розглядається аспект розвитку технологій у туризмі, з акцентом на тому, що зростання ролі інформації в туризмі супроводжувалося появою різноманітних технологій. Метою сучасних туристичних фірм є зберігання та захист мереж підтримки технологій, забезпечення їх стабільності [85, с.356 – 345].

За визначенням В.Квартальнова, нові інформаційні технології та ефективні комунікації забезпечують стрімкий розвиток ринку міжнародного туризму. Велике значення в туризмі мають глобальні комп'ютерні мережі. Завдяки інформаційно-комунікаційним технологіям зростає ефективність маркетингу в туризмі, споживач зможе швидко отримувати необхідну якісну інформацію про туристичний продукт, не виходячи з дому [90, с.275].

М.Скопєнь у своїх працях визначає основні складові розвитку інформаційних технологій в галузі туризму [201]:

1. Інформаційна інфраструктура. Охоплює канали зв'язку (з глобальними інформаційними мережами, насамперед з мережею Інтернет; телефонного,

мобільного телефонного, відеотелефонного; кабельного та супутникового телебачення), комунікаційне обладнання (маршрутизатори, комутатори, концентратори), корпоративні та локальні інформаційні мережі, сервери мереж і баз даних.

2. Бази даних туристичного профілю. Охоплюють інформацію про організації, що надають туристичні послуги і дані за всіма видами туристичних послуг – туристичні тури; індивідуальні й колективні туристичні послуги; історичні та культурні об'єкти й можливості їх відвідання; готелі, пансіонати та санаторії й можливості їх замовлення; відпочинок і розваги та можливості їх здійснення; транспортні об'єкти та можливість замовлення квитків і транспортних засобів; соціально-економічні, географічні, кліматичні відомості тощо.

3. Сайти й портали туристичного профілю в мережі Інтернет. Забезпечують пошук і доступ до різнопланової інформації про туристичні об'єкти та послуги з можливостями вибору й замовлення потрібних послуг.

4. Електронний маркетинг. Забезпечує пошук, замовлення (бронювання), оформлення й оплату туристичних послуг з використанням засобів глобальних дистриб'юторних систем, мережі Інтернет, електронної пошти та інших мереж загального користування.

5. Рекламна діяльність. Охоплює інформаційну діяльність, пов'язану з розповсюдженням серед замовників (і потенційних замовників) туристичних послуг достатньої та об'єктивної інформації у вигляді, який сприяє залученню до замовлення цих послуг.

6. Автоматизація діяльності туристичних організацій. Забезпечує автоматизоване розроблення та планування маршрутів і турів із забезпеченням відповідних послуг, бухгалтерський облік і фінансові розрахунки, менеджмент, планування маркетингової діяльності, оброблення статистичних даних.

7. Автоматизація керування діяльністю сфери туризму. Забезпечує програмно-інформаційну підтримку обліку, контролю, аналізу й планування діяльності.

У цілому, аналізуючи роль і значення інформаційно-комунікаційних технологій для сучасного етапу розвитку суспільства, можемо зробити цілком обґрунтовані висновки про те, що ця роль є стратегічно важливою, а значення цих технологій у найближчому майбутньому буде швидко зростати. Саме цим технологіям належить сьогодні визначальна роль у галузі технологічного розвитку держави. Аргументами для таких висновків є низка унікальних властивостей інформаційно-комунікаційних технологій (оперативність, доступність), які й висувають їх на пріоритетне місце щодо виробничих і соціальних технологій [49, с. 58]. У числі визначальних властивостей інформаційно-комунікаційних технологій, що мають стратегічне значення для розвитку суспільства, виділяють ті, що є найбільш важливими.

По-перше, інформаційно-комунікаційні технології дозволяють активізувати й ефективно використовувати інформаційні ресурси суспільства, які сьогодні є найбільш важливим стратегічним фактором його розвитку. Досвід показує, що активізація, поширення та ефективне використання інформаційних ресурсів (наукових знань, відкриттів, винаходів, технологій, передового досвіду) дозволяють одержати істотну економію інших видів ресурсів: сировини, енергії, корисних копалин, матеріалів і устаткування, людських ресурсів, соціального часу [91, с.247].

По-друге, інформаційно-комунікаційні технології дозволяють оптимізувати і в багатьох випадках автоматизувати інформаційні процеси, які в останні роки займають визначальне місце в життєдіяльності людського суспільства. Адже розвиток сучасної цивілізації напрямлений на становлення інформаційного суспільства, тобто об'єктами й результатом діяльності переважної частини працюючого населення стають не матеріальні цінності, а

інформація та наукові знання. Саме тому вже на сучасному етапі в більшості розвинених країн значна частина зайнятого населення у своїй діяльності тою чи іншою мірою пов'язана з процесами підготовки, зберігання, обробки й передачі інформації і тому змушена освоювати та практично використовувати відповідні цим процесам ІКТ [217].

ІКТ відіграють важливу роль у забезпеченні інформаційної взаємодії між людьми, а також в системах підготовки і поширення масової інформації. Ці засоби швидко асимілюються культурою суспільства, так як вони не тільки створюють значні зручності, але й знімають багато виробничих, соціальних та побутових проблем, викликаних процесами глобалізації та інтеграції світової спільноти, розширенням внутрішніх і міжнародних економічних та культурних зв'язків, міграцією населення і його все більш динамічним переміщенням по планеті. Стали вже традиційними засобами зв'язку телефон, телеграф, радіо і телебачення, усе більш широко використовуються системи факсимільної передачі інформації, електронних телекомунікацій, електронної пошти та інші види зв'язку [90].

У свою чергу, мережеві інформаційно-комунікаційні технології є актуальним і перспективним напрямом розвитку інформаційних технологій. Їх мета – не тільки забезпечення обміну інформацією між окремими користувачами інформаційно-обчислювальних систем, але також і створення для них можливості кооперативного використання розподілених інформаційних ресурсів суспільства, отримання довідкової, документальної та іншої інформації з різного роду спеціалізованих інформаційних фондів. Останнім часом центральною темою публікацій не лише комп'ютерної преси, а й масових видань став Інтернет [70, с. 3], привернувши до себе увагу фахівців з інформаційних технологій, бізнесменів, рядових користувачів і всього цивілізованого світу.



Розглянемо конкретніше, які інформаційно-комунікаційні технології нами використані при викладанні навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі».

У рамках інформаційних технологій на базі текстового редактора ми використовували автоматизацію побудови типової форми документа, створення електронних форм документів; на базі табличного редактора – роботу з формами, розв'язування задач лінійного програмування, використання кнопок керування; на основі баз даних – технологію роботи з об'єктами (таблиці, форми, запити, звіти) та зв'язок їх з іншими офісними додатками; у розрізі мультимедіа – роботу з презентаціями, створення фотоколажів, рекламного ролика засобами пакету офісних програм, створення локального сайту. Такі засоби були використані в процесі впровадження проектної технології та програмованого навчання.

На нашу думку, ІКТ як освітня технологія – це комплекс, що включає в себе дидактичний пакет навчальних, навчально-методичних та навчально-виховних матеріалів на різних типах носіїв інформації, технічні та інструментальні засоби обчислювальної техніки, орієнтовані на навчальний напрям використання, і система знань, умінь та навичок про роль і місце інформаційних комплексів у забезпеченні освітніх потреб студентів та оптимізації діяльності викладачів.

Дослідження показали, що ІКТ дає позитивний результат тоді, коли вона:

а) дотримується основних принципів педагогічної технології: цілісності, відтворюваності, доцільності тощо;

б) вирішує завдання, які в іншому випадку теоретично або практично не вирішувалися чи вимагали для свого вирішення значно більших зусиль;

в) є засобом підготовки, передачі та засвоєння інформації студенту за допомогою комп'ютерної та комунікаційної техніки.

Тому наступний параграф ми присвятили вивченню стану сформованості професійної компетентності в умовах інформатизації освіти.

#### 1.4. Стан сформованості професійної компетентності менеджерів туризму

Відмінною рисою діяльності менеджера туристичного бізнесу є його багатогалузевий характер як за видами діяльності, так і за специфікою технології виробництва комплексного туристичного продукту та рівнями комунікативних зв'язків.

На думку Н.Морзе [150], для успішної праці й життя в інформаційному суспільстві необхідно вже сьогодні навчитися:

- ефективно використовувати знання в реальному житті;
- уміти творчо мислити, послідовно й логічно міркувати, подавати та захищати свої ідеї;
- ставити цілі та здійснювати постановку задачі, визначати пріоритети, планувати конкретні результати та нести персональну відповідальність за них;
- уміти працювати в команді та мати навички спілкування;
- володіти інформаційною культурою та комп'ютерною грамотністю.

Перелік предметних теоретичних знань, а також глибоких спеціальних практичних навичок, що притаманні освітнім програмам з менеджменту, містять велику кількість професійно орієнтованих дисциплін, які формують професійні знання і вміння в галузі менеджменту туризму. Загальна кількість годин у навчальному плані для студентів бакалаврату становить 8640 годин. З них лише 252 з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (рис.1.6)

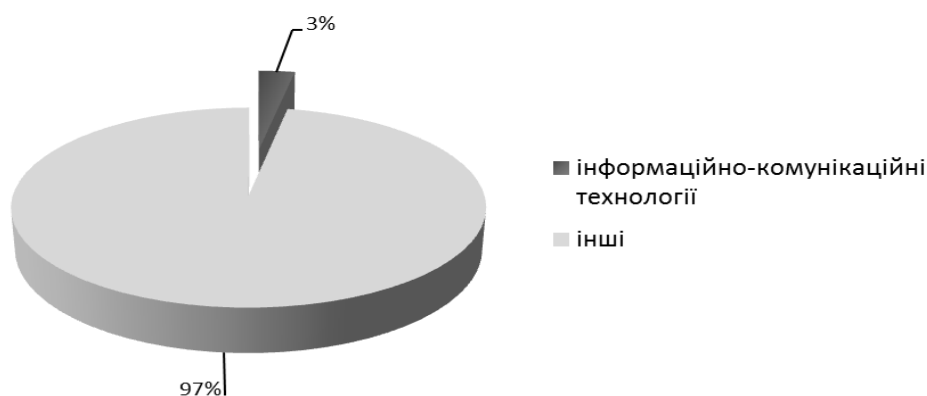


Рис. 1.6. Співвідношення навчальних дисциплін

Уведення наказом Міністерства освіти і науки України № 241 від 08.04.2002 р. до Переліку напрямів і спеціальностей напряму підготовки 0504 "Туризм" зі спеціальностями "Туризм", "Готельне господарство" за освітньо-кваліфікаційним рівнем "бакалавр", "спеціаліст", "магістр" та "Організація обслуговування в готелях і туристських комплексах" за освітньо-кваліфікаційним рівнем "молодший спеціаліст" ставить завдання сформувати зазначених фахівців відповідно до світових вимог і стандартів туристської індустрії. Останнє є максимально інтернаціональним, швидко зростаючим сектором світової економіки і викликає підвищену зацікавленість вітчизняних підприємців та бізнесменів. Основою підготовки майбутніх фахівців повинні стати відповідні освітні галузеві стандарти. А власне зміст цих стандартів для галузі туризму в найбільш розвинених країн останні чверть століття визначається характером практичної діяльності на підприємствах туристичної сфери.

У процесі теоретичного визначення рівнів сформованості професійної компетентності менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій ми дотримувалися думки, що вони мають бути взаємопов'язаними з рівнями інформатичної компетенції. Рівень розвитку інформатичної компетенції майбутніх менеджерів туризму встановлювали за допомогою критеріїв, які розкривають її сутність (вони вже були перераховані).

Визначати рівні сформованості професійної компетентності менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій ми пропонуємо через наступні критерії, що виділив у своєму дослідженні О. Шпирня:

- готовність до використання різноманітних засобів і методів автоматизації в професійній діяльності;
- здатність до оптимізації робочого процесу за допомогою використання програмно — апаратного забезпечення та комунікаційних засобів;
- уміння в максимально короткий термін знайти необхідну інформацію, обробити її і прийняти на основі цього ефективне управлінське рішення;
- здатність до структурування і перетворення інформації відповідно до запитів клієнтів;

– уміння алгоритмізувати робочий процес [236; 237].

Пристаючи до визначення рівнів сформованості професійної компетентності менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій, ми враховували те, що кожний із них характеризується певними показниками та критеріями й обумовлений індивідуальними особливостями майбутніх фахівців і відповідними методами викладання фахових дисциплін.

Під час визначення показників інформатичної компетенції було передбачено таке: щоб викладач мав можливість цілеспрямовано керувати процесом, необхідна наявність таких показників, які можна було б легко та швидко зареєструвати.

Ми враховували, що сукупність показників професійної компетентності не лише явище загальне, а й включає суб'єктивні показники, що характеризують її внутрішню сторону, що визначається компонентами: когнітивним (передбачає обробку інформації на основі мікрокогнітивних фактів); ціннісно-мотиваційним (полягає у створенні умов, що сприяють входженню особистості у світ цінностей, і характеризує ступінь мотиваційних спонукань людини, які впливають на ставлення індивідів до роботи і до життя в цілому); техніко-технологічним (передбачає розуміння принципів роботи, можливостей і обмежень технічних пристроїв, призначених для автоматизованого пошуку та обробки інформації, знання відмінностей між автоматизованими й автоматичними інформаційними процесами, уміння класифікувати задачі за типами з подальшим рішенням і вибором певного технічного засобу).

Враховуючи результати аналізу психолого-педагогічної літератури [9; 45; 52; 138; 150], досвід роботи викладачів вищих навчальних закладів [48; 50; 93; 185], ми для визначення готовності студентів до використання засобів ІКТ, яка є необхідною у формуванні професійної компетентності менеджерів туризму в процесі вивчення фахових дисциплін, відповідно до кожного компонента виокремили три критерії:

– ставлення до навчально-пізнавальної діяльності, вивчення фахових дисциплін (ціннісно-мотиваційний компонент);

– спрямованість на виконання навчальних завдань (когнітивний компонент);

– компетентність (техніко-технологічний компонент).

Аналіз змісту цих компонентів підтвердив, що в їх основі закладена здатність студентів до самостійної пізнавальної діяльності.

Дослідження П.Лузана [134, с.288 – 295] показали, що навчально-пізнавальна діяльність студента повинна характеризуватися високим рівнем мотивації, усвідомленою потребою в оволодінні знаннями, уміннями й навичками, результативністю. Це було нами враховано при виявленні педагогічних умов, які мають сприяти ефективному формуванню професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

Для уточнення обраних показників проведено опитування викладачів кафедр документаційної інформатики, педагогіки і психології, що займаються проблемою розробки критеріїв та показників, за якими можна визначити ефективність навчального процесу.

Було визначено також критерії оцінки показників пізнавальної активності майбутніх фахівців відповідно до структури взаємопов'язаних і взаємообумовлених компонентів. У табл. 1.5 подано компоненти, критерії та показники розвитку пізнавальної активності майбутніх менеджерів туризму.

Оскільки пізнавальна активність майбутніх менеджерів туризму розглядається як складна система, то на основі аналізу психолого-педагогічної літератури нами визначено для кожного компонента пізнавальної активності критерії та їх показники (табл.1.5).

**Таблиця 1.5**

**Компоненти, критерії та показники сформованості пізнавальної активності майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ**

Компонент	Критерій	Показники
Когнітивний	Уміння здійснювати пошук та обробку інформації	Ступінь розвитку дій здійснювати пошук та обробку інформації
		Розуміння значущості вивчення фахових дисциплін з використанням ІКТ
		Володіння навичками самостійної навчально-пізнавальної діяльності

Ціннісно-мотиваційний	Прояв мотивації до використання ІКТ	Розвиненість інтересу до одержання знань з фахових дисциплін засобами ІКТ
		Уміння застосовувати знання на практиці
Техніко-технологічний	Розуміння принципів роботи з використанням ІКТ, можливостей і обмежень технічних пристроїв, уміння класифікувати задачі за типами та їх розв'язувати	Знання принципів роботи з технічними пристроями
		Знання відмінностей між автоматизованими й автоматичними інформаційними процесами
		Уміння вибирати певний технічний засіб

Виходячи із загальної мети нашого дослідження, ми з'ясували можливість студентів щодо формування професійної компетентності менеджерів туризму як його кінцевого результату.

Для з'ясування стану сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ проводився констатувальний експеримент. Участь у ньому брали 385 студентів Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького, Мукачівського державного університету, Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, Відокремленого підрозділу Львівської філії Київського національного університету культури і мистецтва.

Він включав такі етапи.

I етап. Діагностичне обстеження початкового рівня сформованості умінь володіння засобами ІКТ менеджерами туризму.

II етап. Вивчення особливостей роботи в інформаційному середовищі майбутніх менеджерів туризму.

III етап. Вивчення стану мотивації студентів до майбутньої професійної діяльності з використанням засобів ІКТ.

На I етапі ставилося завдання з'ясувати рівні сформованості вмінь роботи з ПК майбутніх менеджерів туризму.

Завдання I підетапу констатувального експерименту вирішувалося за допомогою діагностуючого зрізу. Основним методом було тестування. Подаємо приклади в додатку А.

Загальна кількість балів складає – 16.

Кількісне визначення коефіцієнта володіння уміннями роботи з ПК здійснювалося за формулою В. Беспалька:

$$K_{\text{усп}} = \frac{\text{кількість отриманих балів}}{\text{максимально можлива кількість балів}} \quad (1.1)$$

Кількісне вираження кожного з виявлених рівнів сформованості умінь володіння засобами інформаційних технологій менеджерами туризму в коефіцієнті успішності мало вигляд:

високий рівень –  $K_{\text{усп}}$  від 0,75 до 1;

достатній рівень –  $K_{\text{усп}}$  від 0,5 до 0,75;

низький рівень –  $K_{\text{усп}}$  від 0 до 0,5. [18].

Для отримання достовірних даних про початковий рівень володіння ПК використовувався метод самооцінки та експертної оцінки. Експертами були викладачі, стаж роботи яких більше 10 років (додаток Б).

Для оцінювання якостей відповідей на запитання анкети використовували п'ятибальну шкалу:

– дуже чітко проявляється ознака – 5 балів;

– чіткий прояв ознаки – 4 бали;

– недостатня чіткість відповідей – 3 бали;

– ознака виявляється нечітко – 2 бали;

– ознака виявляється дуже слабо або майже не виявляється – 1 бал.

Загальний рівень розвитку умінь роботи з комп'ютером визначався, як інтегральна характеристика, що враховувала максимальну кількість умінь, які необхідні майбутнім менеджерам туризму для роботи засобами ІКТ.

Результати тестування подано в табл. 1.6.

Таблиця 1.6

**Характеристика рівнів сформованості вмінь володіння майбутніми менеджерами туризму засобами інформаційних технологій**

Рівні розвитку	Рівні питань			Інтегральний показник
	Базовий	Основний	Додатковий	
Високий	15	22	12	16.33
Достатній	28	42	54	41.33
Низький	92	71	65	76.00

Результати проведеного тестування свідчать, що інтегральний показник початкового рівня сформованості умінь володіння засобами ІКТ менеджерами туризму досягає високого рівня лише в 49 студентів із 135, що складає 36,3%. Тому можна припустити, що не забезпечуються належні умови для формування досліджуваного нами феномену.

II етап. Вивчення особливостей роботи в інформаційному середовищі майбутніх менеджерів туризму. Основними методами дослідження на цьому етапі були спостереження, відвідування занять, бесіди зі студентами та викладачами. Експериментом було охоплено 37 викладачів.

Від рівнів сформованості практичних умінь роботи з комп'ютером залежить здатність майбутніх менеджерів туризму працювати в інформаційному середовищі.

На думку дослідників, інформаційне середовище слід розглядати в таких аспектах [17, с.153-182; 173; 177]:

– інформаційне середовище як діяльність – людина стає учасником комунікаційного процесу, у центрі якого ставиться її здатність представити особисте знання в тій формі, у якій воно може бути передано, і після опрацювання інформації знову перетворити його у своє особисте знання [17];

– інформаційне середовище як система історично створених форм комунікації [177];

– інформаційне середовище як інформаційна інфраструктура, створена суспільством для здійснення комунікаційної діяльності в масштабах, які



відповідають рівню розвитку суспільства (видавництва, бібліотеки, інформаційні центри, банки даних, засоби масової інформації тощо) [173].

Існують інші погляди на поняття інформаційного середовища, загалом їх можна згрупувати як:

- систематизовану сукупність форм та засобів роботи з людськими знаннями, яка служить для зберігання, структурування, збагачення, подання, передачі та опрацювання даних [18, с.133–159];

- знання про предметну галузь, які використовуються в діяльності, прямо не зафіксовані в інформаційній системі [213, с.75];

- систему технічних та програмних засобів зберігання, опрацювання, передачі даних, а також соціально-економічні, політичні та культурні умови реалізації інформаційних процесів [10].

Виходячи із завдань, які поставлені перед майбутніми менеджерами туризму, ми акцентували увагу на таких особливостях їх роботи в інформаційному середовищі:

- динамізм доступу до комунікацій та автоматизованих інформаційних служб, розподілених баз даних, гіпертекстових систем та інформаційно-орієнтованих довідкових систем навчального призначення, що взаємодіють у сфері інформаційного обміну (електронні бібліотеки й каталоги бібліографічних баз даних та електронних книгарень; електронні навчальні курси та підручники й посібники; довідкові та інформаційно-пошукові електронні системи; електронні джерела енциклопедій та словників; електронні видання українських і світових письменників та істориків;

- медіа- та відеоархіви, відеолекції та мультимедійні презентації; навчально-контролюючі тестові системи та тренажери;

- тьютори, вебінари, чати, форуми; навчаючі експертні системи;

- формування вмій і навичок розробляти стратегію пошуку рішень для виконання навчальних і прикладних завдань (системне та сервісне програмне забезпечення (операційні системи, антивірусні програми, програми архівації даних), прикладне програмне забезпечення (опрацювання текстової інформації засобами текстових редакторів, процесорів і видавничих систем (блокнот,

Word Pad, MS Word, Page Maker), табличного процесора MS Excel, засобів підготовки і подання мультимедійних презентацій MS PowerPoint, Macromedia Flash, систем сканування інформації ABBYY FineReader, систем управління базами даних MS Access, графічних редакторів (Paint, Paint.NET, Corel Draw, Adobe Photoshop), аудіо- і відеопрограм (Adobe Premiere, Windows Movie Maker тощо) та аудіо/відеопрогравачів різних форматів, а також знань, умінь і навичок роботи з необхідним апаратним забезпеченням);

– інтелектуалізацію процесів навчального та самостійного отримання знань й оволодіння знаннями (підвищення ефективності методів і стратегій засвоєння навчального матеріалу в усіх зв'язках і залежностях; прогнозування результатів рішень завдань на основі їх моделювання).

Після ознайомлення студентів з вимогами і особливостями роботи в інформаційному середовищі було проведено опитування. Ми отримали такі результати: визнають потребу і значення інформаційного середовища 89,5% студентів; 5,2% студентів задовольняються друкованими матеріалами до лекцій і практичних занять, а 5,3% студентів не визначилися, тому що недостатньою мірою володіють навичками роботи з комп'ютером.

III етап. Вивчення стану мотивації студентів до майбутньої професійної діяльності з використанням засобів ІКТ. На цьому етапі було проведено анкетування студентів стосовно визначення мотивів обрання професії менеджера туризму. Запитання анкети подано в додатку В.

Аналіз відповідей на питання анкети та їх опрацювання на етапі констатувального експерименту допоміг встановити таке:

– 34% студентів, які брали участь в анкетуванні, виявили стійкий інтерес до професії та професійні мотиви;

– лише 48% з опитаних студентів вказували на соціальні та особистісно-престижні мотиви;

– тільки 18 % студентам притаманні прагматичні або “негативні мотиви”

Для більшої наочності результати анкетування подані у вигляді діаграми (рис 1.7).

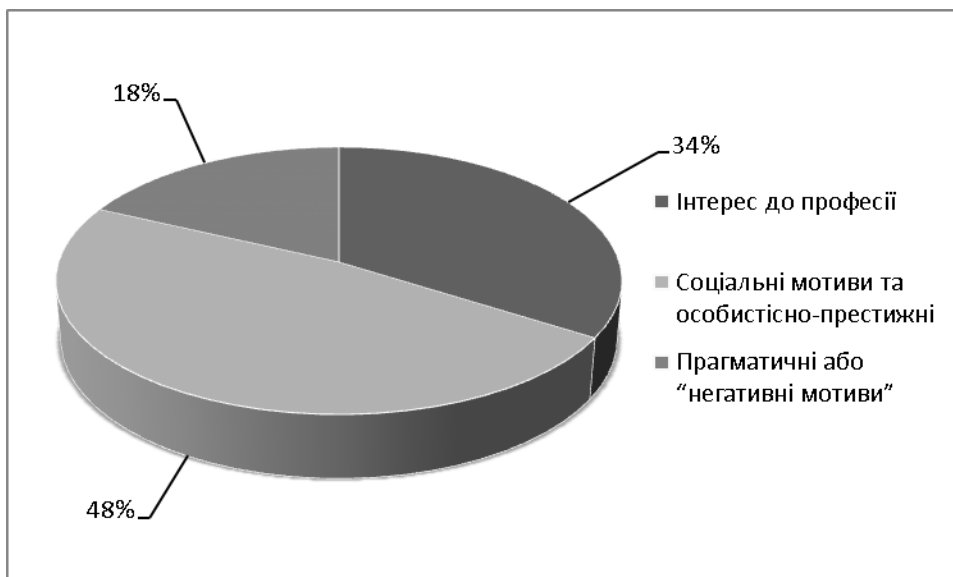


Рис 1. 7. Результатів анкетування “Виявлення мотивів вибору професії”  
(констатувальний експеримент).

Серед основних мотивів студенти виділяють такі: перспективність професії, можливість перевірити власні організаційні можливості, потреба на ринку праці, можливість ознайомитись з іншими країнами, розширити свій світогляд.

Таким чином, за результатами констатувального експерименту було зроблено висновки, що майбутні менеджери туризму недостатньо підготовлені до роботи в інформаційному середовищі, недостатньо володіють засобами ІКТ. Це спонукало до пошуків шляхів підготовки їх до майбутньої професійної діяльності.

### Висновки до 1 розділу

1. На основі аналізу літературних джерел та практичної діяльності було визначено, що рівень професійної компетентності фахівців туристичної індустрії в галузі інформаційно-комунікаційних технологій не відповідає вимогам сучасного ринку, так як менеджери туристських агентств не здатні мінімізувати тимчасові витрати під час обслуговування клієнта за рахунок використання комп'ютерних технологій. Основними недоліками є слабкі комунікації та недостатня підготовка випускників до роботи в інформаційному середовищі. Більшість сайтів туристичних підприємств використовуються як інформаційно-

рекламний канал, який надає актуальну інформацію, що постійно оновлюється. Недостатній рівень підготовки менеджерів з інформаційних технологій та низька їх інформаційна грамотність.

На ринку освітніх послуг відсутні програми підвищення кваліфікації працівників туристичної індустрії, що формують професійну компетентність у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

2. У структуру професійної компетентності фахівців туристичної індустрії в галузі інформаційно-комунікаційних технологій входять базові (набір тексту, його редагування і вивід на друк, найпростіші розрахунки і т.д.), ключові (робота в локальній мережі, створення заявки, розрахунок вартості пакету туристичних послуг, використання систем управління базами даних, пошук пропозицій в Internet, створення презентацій, робота з електронною поштою і т.д.) і спеціальні (використання спеціалізованого програмного забезпечення для автоматизації всіх бізнес-процесів компанії, розробка рекламних кампаній в Internet, здатність створення та управління web- сайтом і т.д.) компетенції.

3. Інформатична компетенція фахівця туристичної індустрії являє собою його здатність і готовність за допомогою використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій приймати ефективні управлінські рішення, які мінімізують тимчасові й фінансові витрати в складних і нестандартних ситуаціях, що виникають при здійсненні професійної діяльності. До складу інформатичної компетентності фахівця туристичної індустрії входять наступні компетенції: інформаційно-пошукова, інформаційно-аналітична, інформаційно-комунікативна, оцінна, інформаційно-етична. Її характеризують такі критерії: готовність до використання всього різноманіття засобів і методів автоматизації в професійній діяльності; здатність і готовність до оптимізації робочого процесу за допомогою використання програмно - апаратного забезпечення та комунікаційних засобів; здатність у максимально короткий термін знайти необхідну інформацію, обробити її і прийняти на основі цього ефективне управлінське рішення; здатність до структурування й перетворення інформації відповідно до запитів клієнтів; уміння алгоритмізувати робочий процес.

4. Процес навчання буде ефективним, якщо його зміст буде включати

наступні напрями формування професійної компетентності фахівців туристичної індустрії в галузі інформаційно-комунікаційних технологій: а) вивчення апаратного та програмного забезпечення туристичного офісу; б) формування навичок із автоматизації роботи туристичного агентства (документообіг, взаємовідносини з клієнтами та туроператорами, бухгалтерія, статистика); в) вивчення методики і стратегії рекламної діяльності в Internet; г) формування навичок з організації туристичного бізнесу в Internet; д) вивчення методики роботи з інформаційно-пошуковими системами.

5. Зміст процесу формування професійної компетентності в галузі інформаційно-комунікаційних технологій необхідно планувати, враховуючи взаємозв'язок теоретичного і практичного курсів, а також самостійної роботи.

Ефективність процесу буде залежати від внутрішнього фактору, яким є мотивація, та зовнішніх факторів – педагогічних умов та моделі формування професійної компетентності майбутніх фахівців .

За матеріалами розділу надруковано такі статті: [122; 126; 130; 131; 132].

## РОЗДІЛ 2

### ОБҐРУНТУВАННЯ І РЕАЛІЗАЦІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНО- КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА МОДЕЛІ ЇХ РЕАЛІЗАЦІЇ

#### 2.1. Критерії і показники сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму

На констатувальному етапі експерименту ми розглядали загальноприйняті критерії, які є найбільш вживаними [Гуревич, Долинс, Мацюк] у дослідженнях із використання інформаційних технологій у навчальному процесі. Ми їх використали для загальної закономірності, яка буде спостерігатися при впровадженні ІКТ. За результатами констатувального експерименту зробили висновки, які критерії є найбільш доцільними, а які потрібно ввести додатково.

На формувальному етапі експерименту ми визначали конкретизовані критерії. Розглянемо ці критерії більш детально.

Оскільки професійна компетентність визначається як сукупність знань, умінь, навичок і досвіду [174; 182; 230], то критерії, які ми досліджували, відповідають цьому визначенню.

Під "критерієм" педагогічна наука розуміє комбінацію показників, що відображають якісну характеристику стану об'єкта навчання на тому чи іншому рівні. С. Гончаренко так формулює означення цього поняття: "показники, які поєднують у собі методи рахунку, теоретичну модель розподілу і правила прийняття рішення про правдоподібність нульової або однієї з альтернативних гіпотез" [46, с.181]. Т. Алексеєнко [3; с.1–16] розглядає критерії, як характеристику, на підставі якої робиться оцінка об'єкта чи явища, а їх конкретні показники є якісним рівнем критерію. Деякі дослідники оперують лише терміном "показник". Наприклад, у М. Шиловой [114, с.95-100] показники і

критерії – одне й теж. В. Журавльов [68] розглядає як синоніми поняття "ознака", "критерії", "показники".

До числа узагальнених критеріїв ефективності навчання відносимо навчальну успішність, що розглядається як ефективність навчально-пізнавальної діяльності майбутніх менеджерів туризму, яка забезпечує високі психологічні результати за мінімальних витрат (матеріальних, фінансових, кадрових, фізичних, психологічних тощо).

Критеріями навчальної успішності є, як правило, академічна успішність, що відображає в бальній оцінці рівень навчальних досягнень, а також якість і способи розумової роботи (активність, напруженість, темп, тривалість, систематичність, співвідношення орієнтовних і виконавських дій, раціональних і нерациональних прийомів роботи тощо). Через індивідуально-психологічні розбіжності у структурі навчально-пізнавальної діяльності одні студенти досить швидко й легко досягають високих результатів у навчанні, інші – порівняно повільно, а деякі й зовсім не можуть до них наблизитися [144, с.48]. У цьому випадку йдеться про таку властивість психічного розвитку людини, як навченість, під якою розуміють сформовану під впливом освіти, навчання й виховання внутрішню готовність до різних психологічних перебудов і перетворень. Навченість стає найважливішою умовою й фактором подальшого розвитку людини й формування її як особистості та суб'єкта діяльності [144, с. 50].

Критерій задоволеності у вищій професійній школі знаходить своє вираження в професійній спрямованості студента, яку варто розглядати як його ставлення до обраної спеціальності або професії, що є кінцевою метою навчання.

У складі мотиваційно-цільової основи навчання додатковими критеріями (крім професійної спрямованості) є рівень навчальної мотивації, що виражає систему до навчання та виступає в якості засобу досягнення професійних цілей навчання, а також рівень позитивного ставлення студентів до різних навчальних дисциплін, що представляють предметний зміст майбутньої професійної діяльності.

Провідною характеристикою людини як суб'єкта діяльності є її активність, що виявляється в ініціативному, самостійному, творчому (перетворювальному) ставленні до зовнішньої дійсності, інших людей і самого себе.

С. Сінкевич визначає активність як спосіб взаємодії суб'єкта із середовищем, у якому виражається прагнення до його ефективного освоєння. Одночасно із цим активність являє собою якісну й кількісну міру взаємодії людини з таким середовищем з урахуванням його динаміки й напруженості [198, с.152]. А якісно-змістовна міра взаємодії розкривається в сукупності потреб, мотивів, установок, цілей, що визначають ту чи іншу дію. Тому активність є суб'єктивною умовою вивчення людиною навколишньої дійсності. Отже, в аспекті психологічного змісту професійна спрямованість, навчальна мотивація, пізнавальні інтереси є внутрішньою складовою активності.

Кількісна, процесуальна, зовнішня сторона активності знаходить своє вираження в характеристиках діяльності (пізнавальної, професійної або будь-якої іншої), які можна поділити на три групи [60, с. 144 – 151]:

1) швидкісні, що описують динаміку проходження окремих поведінкових дій;

2) інтенсивні, які характеризують ступінь напруженості того або іншого виду діяльності. Параметрами, показниками напруженості можуть бути тривалість дії, частота, систематичність;

3) варіаційні, що визначають об'єм, ступінь різнобічності та новизну поведінкових дій [98; 99].

До особливих форм прояву активності як суб'єктної характеристики віднесено також самостійність і творчість. Самостійність дає уявлення про активність особистості з погляду її залежності від навколишнього середовища, творчість розглядає активність з позиції її можливостей з перетворення зовнішнього середовища або самої особистості з метою оптимізації їх взаємодії.

Вищим проявом активності й самостійності людини можна вважати її саморегуляцію, самовизначення, а точніше, самоуправління, за якого реалізується активність суб'єкта, його актуальні й потенційні можливості не



тільки в організації й перетворенні навколишнього середовища, але й в управлінні власними діями й поведінкою. Тому здатність студента до самоуправління в усіх часткових формах його прояву (самостійне визначення й перевизначення цілей, самостійне набуття знань (самоосвіта) та ухвалення рішень, самоорганізація, комунікативна активність, самоконтроль і саморегуляція) повинна також бути критерієм ефективності навчання та виховання [183, с. 152-157].

Усі названі змістові критерії ефективності навчання у ВНЗ (загальна й професійна компетентність, професійна спрямованість і навчальна мотивація, активність, самостійність, творчість, самоуправління) відносно незалежні, але разом з тим взаємозалежні. Ця єдність різноманітних змістових критеріїв оцінки психологічних результатів навчання знаходить своє вираження в такому інтегральному формалізованому та єдиному для всіх навчальних закладів критерії, як академічна успішність, або просто успішність, що являє собою показник, що відбиває ступінь збігу фактичного й запланованого результатів. Він визначається за допомогою педагогічного оцінювання, що виражається в числовій формі – в оцінці.

Оцінки одержали визнання в практиці ВНЗ ще й тому, що вони є зручним інструментом, за допомогою якого можна оцінювати й порівнювати індивідуальні досягнення окремих студентів, викладачів, успіхи окремих навчальних підрозділів і ВНЗ. Оцінка як показник успішності і її рівня значною мірою фіксує сам результат. Коли ж хочуть підкреслити ще й способи навчання, що дозволили досягти того або іншого результату – високу або низьку успішність, застосовують поняття навчальної успішності. Уперше поняття навчальної успішності було введено Б. Ананьєвим [5, с.124-178]. Через нього враховуються темпи, напруженість, індивідуальна своєрідність (стиль) навчальної роботи, ступінь старанності й зусиль, які докладаеть той, хто навчається, щоб прийти до певних досягнень. У цьому випадку поняття академічної успішності й навчальної успішності можна співвіднести з поняттями

результативності й ефективності, що застосовуються в загальній теорії управління.

Професійна компетентність, професійна спрямованість, навчальна активність, розумова самостійність, академічна успішність і навчальна успішність – усі ці різноманітні за змістом й формою критерії можна віднести до внутрішніх критеріїв ефективності формування професійної компетентності в тій або іншій педагогічній системі. Але всі педагогічні системи пов'язані між собою, і тому якість і результати роботи одних навчальних закладів відбиваються на стані справ інших, особливо тоді, коли ці навчальні заклади перебувають у спадкоємних відносинах.

У кожній педагогічній системі на різних рівнях її функціонування ці загальні критерії можуть доповнюватися й конкретизуватися більш частковими й різноманітними за змістом критеріями, що служать для оцінювання поточних і кінцевих результатів навчання. Тому важливо, щоб усі ці часткові показники й параметри були узгоджені між собою й виводилися на узагальнені критерії, якими є згадані вище загальна й професійна компетентність випускника, його професійна спрямованість, ставлення до навчання (навчальна мотивація), навчальна й суспільна активність, самостійність, творчість, самоуправління, навчальна й академічна успішність, професійно й соціально значущі якості особистості.

За інформаційними матеріалами щодо Болонського процесу, критерії оцінки якості повинні бути чітко встановлені та зрозуміло виражені для того, щоб забезпечити надійність і однаковість оцінювання, а також, щоб підвищити об'єктивність оцінювання з метою зведення до мінімуму суб'єктивного підходу [27, с. 22; 184]. Виходячи з цього, ми прийняли за ознаки якості цільової підготовки майбутніх менеджерів туризму не тільки прояв їх умінь щодо всіх зазначених в Освітньо-професійній програмі підготовки випускника, але й прояв особистісних професійно важливих якостей студентів.

На констатувальному етапі було визначено три компоненти. У процесі експерименту ми додали один новий компонент, врахувавши фактори, що

впливають на організацію формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, і обґрунтовані на їх основі педагогічні умови такого процесу. Це стосується насамперед подолання основних недоліків у сучасних умовах євроінтеграції України та модернізації вищої освіти, зокрема за напрямом підвищення професійної мобільності фахівців.

На констатувальному етапі ми визначили такі компоненти сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму: когнітивний, ціннісно-мотиваційний, техніко-технологічний. Суть їх розглянуто в першому розділі. У ході експерименту, врахувавши фактори, що впливають на організацію формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, ми додали оцінюючий компонент – відповідність процесу розв’язання професійних завдань оптимальним зразкам (рис.2.1).

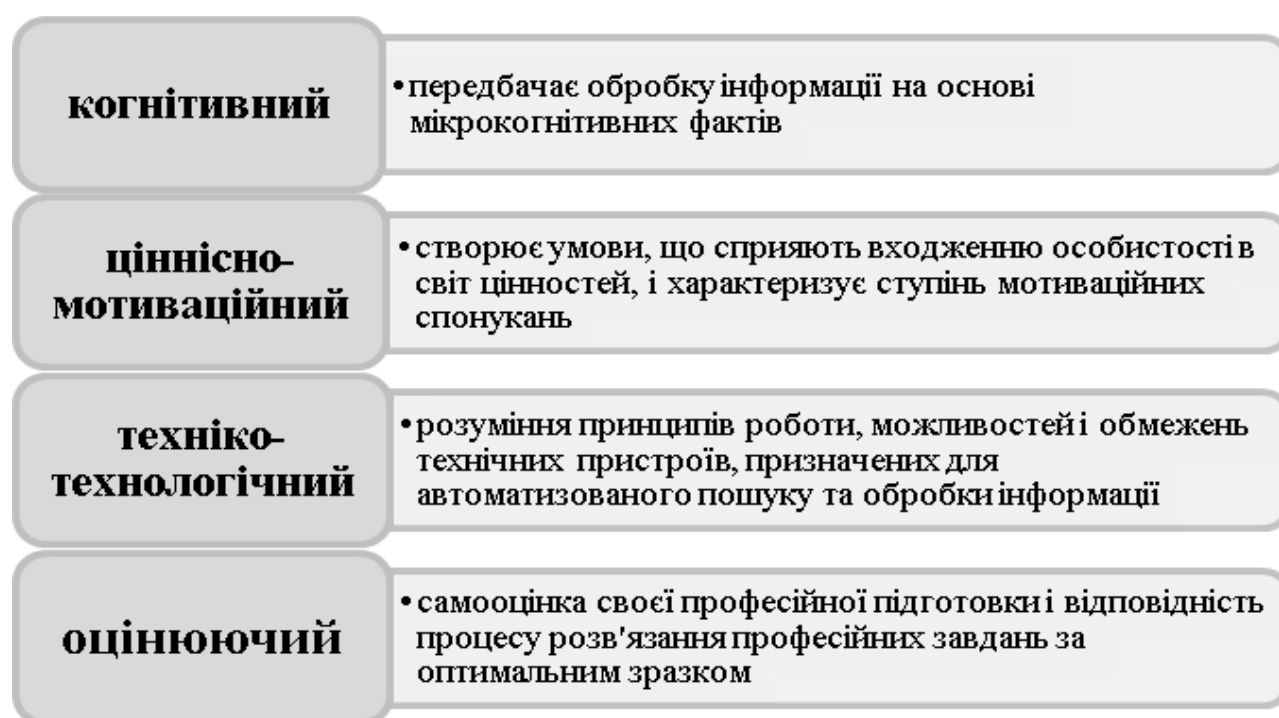


Рис.2.1. Компоненти сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму та їх зміст

Оцінюючий компонент включає в себе самооцінку сформованості професійної компетентності та відповідність їх оптимальним професійним шаблонам [223, с. 15]. Це дає уявлення про ступінь розвитку самоповаги

особистості, рівень усвідомлення власної значущості та позитивного чи негативного ставлення до себе. Сформованість самооцінки, рівень її позитивізму впливає на розвиток особистості і може його прискорювати або гальмувати.

Сформованість кожного компонента ми вимірювали та оцінювали за такими критеріями:

1) сформованість змісту компонентів – знання принципів оптимізації професійної діяльності за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; знання базових понять ІКТ; знання універсальних та спеціалізованих програм, за допомогою яких вирішуються ті чи інші практичні завдання професійної діяльності; знання про застосування набутого теоретичного матеріалу в практичній діяльності; загальне уявлення про шляхи розвитку технологій;

2) сформованість операційної складової компонентів – уміння будувати порядок дій для розв'язання практичних завдань засобами ІКТ; достатньо високий рівень навичок роботи з комп'ютером, периферійними та комунікаційними пристроями, з пристроями та відповідним програмним забезпеченням; навички самооцінки та самоаналізу результатів;

3) спроможність до переносу отриманих знань та сформованих умінь і навичок з умов навчальних завдань у реальну професійну діяльність.

Для оцінки ефективності запропонованих методик ми розглянули низку критеріїв, що забезпечили вибір технологій для формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

Пропонована система критеріїв оцінки педагогічних технологій дозволяє охарактеризувати не тільки кількісні, але і якісні параметри професійного навчання.

Відмінною рисою даної системи є наявність кількох груп критеріїв, кожна з яких дозволяє досить докладно охарактеризувати конкретну педагогічну технологію не тільки на етапі оцінки результатів, але й на етапах її проектування.

Розглянемо критерії оцінювання, які використовувалися на етапі проектування нових технологій [184].

Перший критерій – розчленовування процесу на внутрішні, зв'язані між собою етапи, фази, операції, процедури.

Другим критерієм є критерій алгоритмічності. Основні функції даного критерію: оцінка виконання процедур та операцій, включених у технологію, і дотримання умов, що забезпечують надійність досягнення результату. Критерій алгоритмічності містить у собі такі найбільш значимі показники: показник вибору одиниці засвоєння (навчального модуля); показник зіставлення реально виконуваних процедур, операцій з еталоном (ідеальною моделлю); показник вибору способу корекції; показник ступеня досягнення мети. Цей критерій містить наступні найбільш значимі показники: контролю і корекції реально здійснюваного процесу навчання.

У викладача завжди залишається можливість "втрутитися" в об'єктивний хід процесів, змінювати їхній порядок, виконувати операції чи процедури, що супроводжуються діями, які дозволяють здійснювати зворотний зв'язок, змінювати показник однозначності виконання включених у технологію процедур і операцій, показник функціональної повноти. Чим більше відхилення в діях суб'єкта від рекомендованих технологією, тим більша реальність викривити весь процес та отримати неочікувані наслідки, причому спотворення навіть одного кроку чи операції відображається на всьому технологічному процесі. Показник функціональної повноти дозволяє оцінити технологію навчання з позиції можливостей комплексної реалізації усіх функцій процесу навчання. Критерій технологічної послідовності дозволяє оцінити виконання вимог, що забезпечують успішний перебіг технологічного процесу:

— сукупність і послідовність процедур та операцій, що входять у технологічний процес, повинні базуватися на внутрішній логіці функціонування й розвитку даного процесу та здійснюватися на основі його аналізу;

— обов'язкове точне перерахування всіх дій та операцій, необхідних для виконання технології, і визначення умов, що забезпечують порядок їхнього здійснення.

Наступний критерій – оцінки нових технологій на етапі функціонування.

Зміст навчання може бути оцінено частковим критерієм ефективності змісту навчання, що характеризується якісними й кількісними показниками. До якісних показників належать:

– логічне, несуперечливе поєднання в змісті навчання завдань освіти, виховання й розвитку;

– відповідність змісту навчання структурним вимогам психолого-педагогічної теорії засвоєння;

– присутність у змісті навчання сучасних досягнень науки й техніки;

– гармонійне співвідношення практичного й теоретичного, конкретного й абстрактного, що відповідає теорії пізнання.

Загальні рівні якості професійної компетентності студентів за напрямом "Міжнародний туризм", "Готельно-ресторанний бізнес", що встановлювалися за сформованістю інтегральних показників та їх складових, котрі оцінювалися різними методами і засобами діагностики, ми визначали за такими узагальненими характерними ознаками якості й діапазонами балів:

високий рівень – правильне та самостійне виконання функцій і завдань з можливістю допуску декількох несуттєвих помилок, явний прояв професійно важливих якостей та зацікавленості в майбутній професії;

середній рівень – загалом правильне, але з деякими помилками, виконання функцій і завдань, навчання недостатньо самостійне, вимагає періодичних допомоги чи стимулювання зі сторони викладачів, при цьому професійно важливі якості та зацікавленість у майбутній професії проявляються достатньою мірою;

задовільний рівень – виконання функцій і завдань з помітною кількістю помилок, навчання несамотійне, вимагає постійних контролю та допомоги викладачів, але загалом відповідає висунутим вимогам, професійно важливі якості та зацікавленість у майбутній професії проявляються слабо;

низький рівень – виконання функцій і завдань з великою кількістю суттєвих помилок, результат не досягає висунутих до засвоєння вимог, не проявляються або слабо проявляються професійно важливі якості, відсутня зацікавленість у майбутній професії.

Якщо рівень професійної підготовки визнавався недостатнім для майбутньої професійної діяльності, студенту надавалася можливість доопрацювання матеріалу та переробки виконаних завдань, а отриманий низький рівень в остаточних результатах не враховувався.

Отже, за розробленою методикою, на підставі поданої узагальненої якісної характеристики проводилася діагностика рівнів якості сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційних технологій за напрямом "Міжнародний туризм", "Готельно-ресторанний бізнес" і здійснювався її моніторинг, формувалися оцінки показників критеріїв якості професійної компетентності, що досліджувалися різними методами.

## **2.2. Педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій**

Людина й професія – це два взаємозалежних поняття, нормальна взаємодія яких позитивна як для суспільства, так і для самої людини як індивідуума й професіонала [81, с.8].

Проте люди однієї професії з різною успішністю вирішують поставлені перед ними завдання. Одна з основних причин цього – у різних індивідуальних чеснотах і недоліках, що мають значення для професії [208].

Для мислячої людини професійна діяльність – це ціле життя, те, до чого вона прагне, про що мріє; те, що вона вивчає, пізнає, освоює, усвідомлює й потім перетворює. Професійна діяльність поглинає більшу частину життя людини та є своєрідним джерелом її існування. Саме в діяльності людина починає пізнавати себе. Рухаючись цим шляхом, фахівець повинен переборювати на кожному етапі кризи професійного становлення. Одним з таких критичних моментів є становлення професійної компетентності і, як результат, професіоналізму.

Професіоналізм – цілісне особистісне утворення, що включає в себе весь комплекс особливостей людини. Професіоналізм – ступінь відповідності характеристик особистості й підготовленості до успішного здійснення професійної діяльності, можливості досягати найвищих результатів при її здійсненні.

Мета підготовки професійних кадрів туризму – формування духовності, високих морально-етичних якостей особистості майбутнього фахівця, який повинен мати глибокі теоретичні знання й необхідні навички практичної діяльності для вирішення психологічних, соціальних та економічних конфліктів, породжених науково-технічною революцією.

Якість такої підготовки залежить від педагогічних умов, критеріїв, методів, форм навчання.

Спочатку розглянемо поняття "умови" та "педагогічні умови".

Умова – це філософська категорія, що описує відношення об'єкта до явищ навколишнього середовища, без яких не може існувати цей об'єкт. Умови складають оточення, під впливом якого об'єкт чи явище виникає, існує й розвивається [26, с. 74]. Сам об'єкт розглядається як щось обумовлене, а умови – як зовнішнє, ставлення до нього стосовно навколишнього світу. У



"Філософському енциклопедичному словнику" зазначено: "Умова – філософська категорія, у якій відображаються універсальні відношення речі до тих факторів, завдяки яким вона виникає та існує. Завдяки наявності відповідних умов властивості речей переходять з можливості в дійсність" [222]. У "Словнику російської мови" (за ред. С.Ожегова, 1999 р.) відзначено, що "...впливаючи на явища й процес, умови самі піддаються їхньому впливу" [158].

За баченням Н.Єрошиної, умови є системою соціально-педагогічних і дидактичних факторів, що допомагають навчальному процесу за рахунок застосування ефективних форм, методів, прийомів [63]. На думку І. Хачирової [226], саме від умов залежить наявність чи зміна того, що ними обумовлено. О. Шупта розуміє умови як обставини, факти, за яких відбувається навчальний процес [240].

У Великому тлумачному словнику сучасної української мови умови – це: 1) необхідна обставина, від якої залежить здійснення чого-небудь; 2) особливості реальної діяльності, за яких відбувається чи здійснюється що-небудь [37].

Таким чином, аналіз категорійних ознак дає змогу стверджувати, що в педагогіці умову розглядають як:

- філософську категорію, що відображає відношення об'єкта до факторів, завдяки яким вона виникає, існує, розвивається (Л.Онучак);
- способи розвитку або зовнішні обставини, які призводять до якісних змін особистості (К.Недялкова);
- комбінація різних факторів, від яких залежить ефективність проходження педагогічного процесу (Ю.Бабанський);
- невідомий зовнішній вплив на психолого-педагогічні чинники (О.Березюк) тощо [14; 22, с. 40-46; 40; 154; 159].

Отже, умови – це істотна складова комплексу факторів, за наявності якого можливе існування та розвиток того чи іншого предмета чи явища.

Науковці спеціально виділяють термін "педагогічна умова" як певну обставину чи обстановку, яка впливає (прискорює чи гальмує) на формування та розвиток педагогічних явищ, процесів, систем, якостей особистості [106].

А.Алексюк, А.Аюрзанайн, П.Підкасистий під педагогічними умовами розуміють чинники, що впливають на процес досягнення мети, при цьому поділяють їх на: а) зовнішні: позитивні стосунки між викладачем і студентом; об'єктивність оцінки навчального процесу; місце навчання, приміщення, клімат тощо; б) внутрішні (індивідуальні): індивідуальні властивості студентів (стан здоров'я, властивості характеру, досвід, уміння, навички, мотивація тощо) [160].

О.Бражнич педагогічні умови розглядає як обставини, що пришвидшують або гальмують навчально-виховний процес, комплекс засобів для оптимізації цього процесу в навчальному закладі. Тобто вони є сукупністю об'єктивних можливостей змісту, методів, організаційних форм і матеріальних можливостей здійснення педагогічного процесу, що забезпечує успішне досягнення поставленої мети [28].

Дослідження формування інформаційної компетентності студентів за допомогою багатofункціонального використання комп'ютерної техніки в навчанні та визначення її впливу на навчально-виховний процес свідчать, що для досконалого проведення самого процесу формування необхідно створити відповідні педагогічні умови. Науковці Н.Безлюдна, С.Буляева, З.Решетова впевнені: розробка та дотримання на практиці таких педагогічних умов і засобів їх реалізації дозволять отримати максимальний педагогічний ефект при мінімалізації зусиль та матеріальних витрат [19; 30, с. 205-216.].

Н.Бугаєць педагогічні умови визначає як необхідні й достатні обставини, від впливу яких залежить, чи буде навчально-виховний процес ефективним [29]. Л.Сподін, І.Харламов також погоджуються з цим визначенням, додаючи, що в закладах вищої освіти педагогічні умови лише закладають базис навчально-

виховного процесу, створюючи студентам сприятливі для здобуття знань, формування вмінь і навичок можливості.

В. Ляудіс, А. Найн педагогічні умови розглядають як систему структурованих та спрямованих на досягнення певної мети об'єктивних можливостей, обставин і заходів, що супроводжують навчальний процес.

Аналізуючи вищенаведене, ми формуємо власне визначення поняття "педагогічні умови". *Педагогічні умови формування компетентності студентів, зокрема професійної, – це необхідні та достатні обставини, які забезпечують ефективний розвиток студентів у навчально-виховному процесі.*

Керуючись цим визначенням, особливостями предмета дослідження, ми обрали такі педагогічні умови, як:

- *актуалізація мотивів професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій;*
- *використання проектної технології для формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму;*
- *упровадження програмованого навчання в процес формування інформаційно-комунікаційної компетентності майбутніх менеджерів туризму;*
- *активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів.*

Доцільність використання саме таких педагогічних умов може бути схарактеризована специфічними принципами, які притаманні технології програмованого навчання (рис.2.2). Тому ми більш детально розглянули ці принципи і дотримувалися їх у своєму дослідженні.

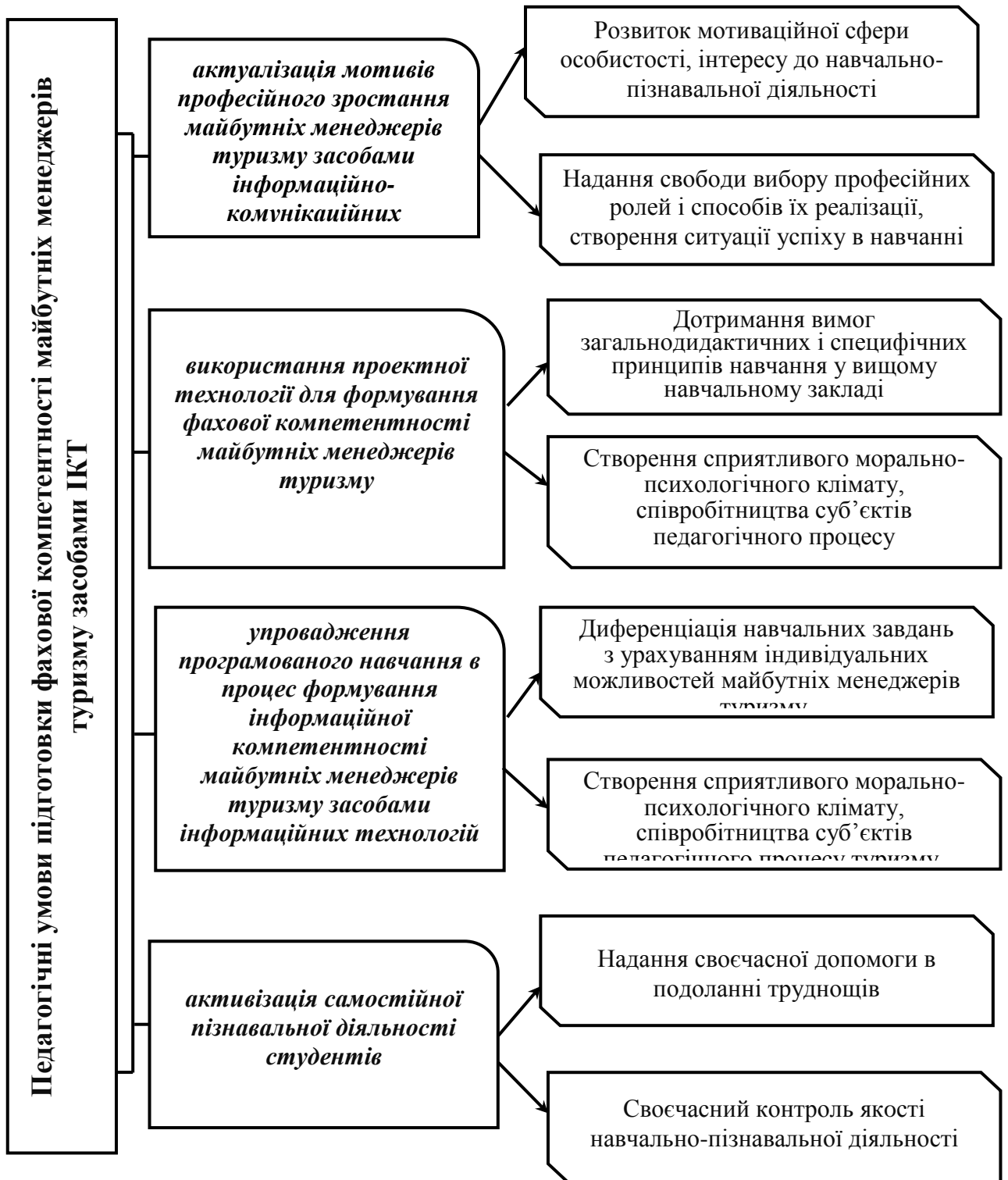


Рис. 2.2. Зв'язок між педагогічними умовами і критеріями їх впливу на формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

Розглянемо ці умови та дамо їм характеристику.

*Актуалізація мотивів професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій.*

Результативність навчальної діяльності студентів, як відзначає більшість дослідників, залежить значною мірою від двох факторів: природних здібностей та мотивації до навчання. Практика показує, що за певних умов, наприклад, при значному інтересі студента до якоїсь діяльності, починає діяти так званий компенсаторний механізм, зміст якого полягає в розвитку мотиваційної сфери. За рахунок цього деякою мірою компенсуються недостатні природні здібності. Професійна підготовка, як і всяка навчальна діяльність студента, так само пов'язана з його мотивацією. На думку Б.Ломова, саме мотив і мета складають, так би мовити, вектор діяльності, який визначає напрямок і розмір зусиль суб'єкта для її виконання. Цей вектор є системоутворюючим чинником, який організовує систему психічних процесів і станів, що формуються та розкриваються в процесі діяльності [133, с. 258 – 261].

Мотивація, тобто відповідь на запитання, що спонукає людину до тої чи іншої діяльності, є однією з фундаментальних психолого-педагогічних проблем. Велика кількість аспектів проблеми мотивації обумовлює і множину підходів до розуміння суті, структури мотивації, методів її вивчення [207, с.54–57]. Ці аспекти в рамках дослідження понять "мотив" та "мотивація" розглядалися багатьма науковцями як в Україні, так і за кордоном, наприклад Д. Ашировим [12], А. Леонтьєвим [115], К.Платоновим [169], А.Ренан [178], В. Слостеніним [203] та іншими. Бачення поняття "мотив" у вчених різне: від психічного явища, яке спонукає до дії, до усвідомлюваної причини, від якої залежить вибір дій і вчинків особистості.

Д.Аширов розглядає мотивацію як процес, що бере початок з фізіологічної або психологічної нестачі чи потреби та активізує поведінку або створює спонукання, спрямоване на досягнення певної мети чивинагорода [12].

З точки зору А.Ренан, мотивом є внутрішнє спонукання особистості до відповідного виду активності (діяльність, спілкування, поводження тощо), пов'язане із задоволенням певної потреби. А об'єднання стійких мотивів,

складені в певній ієрархії з вираженням спрямованості особистості ним розглядається як мотивація. Якісні характеристики мотивів ученим поділяються на внутрішні (особистості цікава діяльність сама по собі) та зовнішні, що включають соціальні та економічні потреби людини (позитивні – повага, кар'єра, оплата праці, негативні – осуд, покарання тощо) [178].

Н. Басова також розглядає мотиви внутрішні та зовнішні, але її поділ дещо відрізняється. Так, до внутрішніх вона відносить процесуальні, результативні мотиви й мотиви саморозвитку, які впливають на самоосвіту, самовдосконалення. А зовнішні поділяються на суспільні та особистісні, що відображають самоствердження, оцінку, успіх [15].

За Р. Миленковою, внутрішня мотивація – це результат життєвого досвіду особистості, який здебільшого є утворенням, що стабільно проявляється в різних ситуаціях та потребує виявлення, аналізу, можливої корекції відповідно до життєвої стратегії особистості [143, с. 321–329; 229, с. 244–245].

На думку С. Сінкевича, мотив – це складна сукупність рушійних сил поведінки особистості, яка виражається у вигляді потреб, інтересів, прагнень, ідеалів, що безпосередньо визначають людську діяльність і через яку відображаються зовнішні впливи фізичного середовища та суспільства. Тоді мотивація являє собою єдину систему мотивів, якими можуть бути ідеї, почуття, а також реальні предмети – усе те, у чому відчувається потреба особистості [198].

С. Гончаренко визначає мотив як причину, основою якої є потреби, що спонукають людину до дій і вчинків, а мотивацію – як систему мотивів, що є чинником тої чи іншої форми діяльності або поведінки людини [46].

В. Семиченко виділяє такі групи мотивів за ознакою змісту діяльності:

- професійні – виникають під час професійної діяльності;
- пізнавальні – пов'язані з отриманням нових знань;
- соціальні – до них належать бажання спілкування, підвищення соціального статусу, поваги, престижності;

– процесуально-змістові – мотиви, що виникають безпосередньо в процесі діяльності;

– матеріальні – бажання забезпечення матеріального добробуту;

– утилітарні – стимули на отримання власної переваги та безпеки [194, с.38–39].

Професійні мотиви за джерелом виникнення можна розділити на: соціальні, колективістські, процесуальні, стимулюючі (матеріальні стимули, самоствердження, особистісна самореалізація тощо). При формуванні професійних мотивів необхідно забезпечити перевагу соціальних, суспільно значущих мотивів над іншими [97, с. 326].

Поняття «мотивація» є родовим до поняття «мотив», у психології воно розглядається як система взаємозалежних мотивів, які задають напрям діяльності та поведінки особистості [15]. Мотивація – загальне широке поняття, яке визначає певні співвідношення динамічної та змістовної сторін діяльності, тобто її продуктивність, і поведінки.

Продуктивність діяльності залежить від:

- 1) спрямованості мотивів, їхнього змісту;
- 2) ступені активності, напруженості мотивів відповідного змісту [155, с.206].

За І.Підласим, мотивація – це процес зміни станів і відносин особистості, який базується на мотивах, тобто стимулах, причинах, що примушують людину до діяльності [170].

Успіх чи невдача в діяльності залежить і від особистих можливостей людини. А це забезпечує утворення нового рівня мотивації або зміни реального. Враховуючи це, можемо виділити структурні компоненти мотивації:

- 1) мотивація ініціації (спонукання до дії);
- 2) мотивація селекції (вибір мети, напрямку діяльності);
- 3) мотивація реалізації (регулювання та контроль виконання дії);
- 4) мотивація постреалізації (відповідальність за завершення виконуваної діяльності та перехід до наступної) [155, с.206-209].

Предметом нашого дослідження є професійна компетентність майбутніх менеджерів туризму, її мотивація, що сприяє їх професійному зростанню. Професійна мотивація розглядається як система стимулів і процесів, що змушують особистість ефективно навчатися та брати участь у професійній діяльності. Таким чином, професійна мотивація стає внутрішнім рушійним чинником розвитку професіоналізму, підвищення його рівня, а значить і більш продуктивної професійної діяльності людини [155, с.211].

Ми погоджуємось із твердженням Т.Рідель про більшу ємність поняття "професійна мотивація" над поняттям "професійні мотиви", оскільки професійна мотивація включає не тільки відповідні (професійні) мотиви, але й цілі, інтереси, індивідуальні схильності і здатності людини до відповідної професійної діяльності [179, с.359–366].

Професійна мотивація не однакова для всіх і залежить від багатьох психолого-фізіологічних та соціологічних факторів, співвідношення між якими визначається системою ціннісних орієнтацій особистості. Швидкість та якість розвитку професійної мотивації також не є сталою величиною, а залежить від співвідношення системи цінностей особистості та системи цінностей суспільства, до якого ця особистість належить [64, с.20].

С.Єрохін у своїх дослідженнях розглядає показники сформованості професійної мотивації, до яких відносить:

- інформованість майбутнього фахівця про структуру народного господарства, потреби ринку праці, зміст та умови праці з обраної професії;
- сформованість професійних інтересів і намірів;
- сформованість мотивації професійного успіху;
- наявність спеціальних здібностей;
- наявність практичного досвіду в обраній сфері діяльності;
- узгодження інтересів, здібностей і нахилів з вимогами професії;
- відповідний стан здоров'я, відсутність протипоказань щодо фаху [64, с.22-27].



Разом із змістовими показниками професійної мотивації виокремлюються й динамічні характеристики, такі як:

- стійкість (тривалість дії мотивів у часі і в різних ситуаціях, у тому числі форс-мажорних);
- інтенсивність (сила виразності спонукань);
- уміння переключатися (можливість вільного переходу від одного мотиву до іншого);
- широта (поширеність на певну кількість об'єктів, аспектів діяльності).

Розвиток професійної мотивації особистості змінюється протягом усіх етапів професійної підготовки, що пов'язано з відмінностями рівня оволодіння професією. Але можна виділити низку положень, притаманних усьому процесу розвитку:

- структура професійної мотивації має багато рівнів;
- професійна мотивація змінюється в процесі професійної підготовки насамперед у бік структурування та впорядкування. Також змінюються якісні характеристики – сила й стійкість мотивів, їх кількість і структура. Мотивація все більше відповідає майбутній професійній діяльності;
- особливі зміни відбуваються в мотивації професійно-діяльнісного рівня;
- найбільш стійкими виявляються соціальні мотиви;
- спостерігається зворотний зв'язок між науково-пізнавальними й професійними мотивами;
- успішність професійної підготовки залежить від якісних характеристик мотивації [94].

С.Занюк визначає такі умови для більш ефективного формування високого рівня професійної мотивації студентів:

- 1) навчання на оптимальному рівні складності, який враховує вимоги навчальної програми та диференціацію в залежності від особистих властивостей студентів;
- 2) індивідуалізація процесу навчання з метою закріплення знань, умінь, навичок на власному досвіді;

3) використання системи оцінювання як об'єктивного показника індивідуальних досягнень студента, а не як засіб заохочення чи покарання;

4) організація підприємств для роботи майбутніх менеджерів туризму за спеціальністю без відриву від навчання [72, с.25].

Дослідження фахівців показують, що дотримання таких вимог у 2-2,5 рази зменшує плинність кадрів, на 10-15% підвищує продуктивність праці, у 1,5-2 рази знижує вартість підготовки кадрів [72, с.56].

Під час навчання професійна мотивація студентів може змінюватися. З метою управління цим процесом використовується їх професійне самовизначення, для чого необхідно організувати систему психолого-педагогічної підтримки процесу, яка включає:

- формування установки на власну активність і самопізнання як основу професійного самовизначення;
- ознайомлення з асортиментом актуальних професій, потребами і вимогами ринку праці;
- забезпечення самопізнання та формування позитивного ставлення внутрішнього "Я" до майбутньої професійної діяльності;
- формування вмінь співвідносити і коригувати власні вимоги та потреби відносно вимог професії до особистості та потреб ринку праці;
- створення умов для перевірки можливостей самореалізації в різних видах професійної діяльності;
- забезпечення розвитку професійно значущих якостей майбутнього фахівця;
- виховання загальнолюдських та професійних якостей, раціональних потреб та цінностей, які співвідносилися б із потребами та цінностями суспільства [155,с.206-211; 193].

Для виявлення професійної мотивації менеджерів туризму при вивченні навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" ми провели анкетування. Питання опитувальника подано в додатку Г.

Аналізувалася відповідність показників анкетування до ключа, у якому "так" означає позитивні відповіді (правильно; мабуть, правильно), а "ні" – негативні (неправильно; мабуть, неправильно).

За кожний збіг із ключем нараховується один бал. Чим вищий сумарний бал, тим вищий показник внутрішньої мотивації до вивчення предмета, чим нижчий сумарний бал, тим більше домінування зовнішньої мотивації.

Рівень внутрішньої мотивації ми визначали, виходячи з таких нормативних меж: 0–5 балів – низький рівень внутрішньої мотивації; 6–14 балів – середній рівень; 15–20 балів – високий рівень.

Аналіз наукових досліджень та власні пошуки дозволяють дійти такого висновку: професійна мотивація майбутнього менеджера туризму є інтегральним процесом діяльності фахівця, який стимулює професійне самовдосконалення, саморозвиток емоційних і волевих якостей, набуття нових професійних знань, умінь і навичок, що, у свою чергу, дає можливість здійснювати ініціативні, творчі дії, не відчувати невпевненості за свої рішення та їх наслідки. Поняття про професійну мотивацію дозволяють людині вирішити для себе питання, що спонукає її до такого типу діяльності, усвідомити реалістичність своїх цілей, відповідність своїх прагнень цінностям та потребам суспільства.

З метою підвищення професійної мотивації були проведені такі заходи:

1. Зустріч із роботодавцями, які ознайомили студентів із вимогами до менеджерів туризму, можливостями працевлаштування.

За результатами зустрічі з роботодавцями ми виокремили основні труднощі, з якими зустрічаються молоді менеджери туризму:

- недостатня база знань і зацікавленість до роботи та невміння виділяти основні фахові знання;
- складність в аргументації власної думки та низька культура спілкування з клієнтами;
- недостатня мотивація до майбутньої професійної діяльності;
- небажання самовдосконалення;
- володіння інформаційними технологіями на початковому рівні.

Питання анкети, розробленої для роботодавців, ми подаємо в додатку Д

2. Зустрічі з менеджерами провідних туристичних агентств, на яких розглядалися питання про особливості й завдання діяльності менеджерів туризму (ТРАЙДЕНТхіт (мережа туристичних агенцій), фірма «Пілігрим», турфірма «Джумейра»). На зустрічах представники фірм подавали інформацію про особливості підготовки фахівців сфери туризму за такими спеціальностями: «Менеджмент готельного бізнесу», «Менеджмент туристського бізнесу», «Міжнародний менеджмент», «Міжнародний туризм», «Подієвий менеджмент», «Спортивний менеджмент» і «Менеджмент відпочинку».

У випадку зацікавленості студентів певним видом менеджменту створювались умови для задоволення їх інтересу шляхом самостійної пізнавальної діяльності.

3. Виконання індивідуальних науково - дослідних завдань із специфіки роботи фахівців туристських спеціальностей («Особливості менеджменту готельного бізнесу», «Розвиток міжнародного менеджменту у Швейцарії», «Спортивний менеджмент і відпочинок в Україні» та інші)

*Використання проектної технології для формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.*

Соціально-економічні зміни в Україні, орієнтація на інтеграцію до європейської спільноти викликають серйозну потребу в молодих фахівцях, які могли б взяти реальну участь у перебудові економіки на новому, більш високому рівні національної конкурентоспроможності в період швидких технологічних змін і глобалізації ринків.

Саме інформаційно-комунікаційні технології є основним підґрунтям для трансформації навчання, забезпечують його інструментами, необхідними для вдосконалення методів викладання, а також підтримку навчального середовища, зосередженого на потребах студента. Ефективне середовище електронного навчання створюється за допомогою використання потужних ПК, відповідного освітнього програмного забезпечення, вільного доступу до мережі Інтернет та інфраструктури з потужними серверами.

Усе це означає, що в навчальному закладі слід готувати студентів до життя в суспільстві, що базується на інформаційних технологіях, та формувати в них навички XXI століття: вміння вирішувати проблеми, працювати в команді, керувати проектами, творчо ставитися до вирішення завдань та проблем, вміння оперувати великим обсягом інформації, створювати знання, а не лише відтворювати їх тощо.

Проектна технологія – ефективний конкурент класичній системі освіти, який, водночас, не повинен її витіснити. Як показує практика країн, які мають великий досвід використання проектної технології, її необхідно застосовувати як доповнення до інших видів прямого чи непрямого навчання, засобу прискорення особистісного та академічного розвитку.

Нині одне з чільних місць займає завдання «Формування здібностей навчити самого себе», оскільки девізом молоді є « Уміння вчитись протягом усього життя». Тому ми вибрали проектну технологію.

Робота над навчальним проектом – практика особистісно орієнтованого навчання, яке відбувається з кожним учнем/студентом окремо. Навчальне проектування орієнтоване перш за все на самостійну діяльність учнів/студентів: індивідуальну, парну або групову, яку виконують протягом визначеного часу [165 ].

Дана технологія є одним із можливих способів реалізації проблемного методу навчання. Коли викладач ставить завдання, він тим самим окреслює плановані результати навчання й вихідні дані. Усе інше мають робити студенти: намічати проміжні завдання, шукати шлях їх вирішення, діяти, порівнювати отримане з необхідним, коректувати діяльність [164, с.34-37].

Методика Intel "Навчання для майбутнього", до якої входить метод проектів, відкриває великі можливості для розвитку й навчання студентів у вищих навчальних закладах. Саме цю методику ми поклали в основу роботи зі студентами з навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі".

До концептуальних засад програми Intel "Навчання для майбутнього" можна віднести такі, як:

- ефективне використання інформаційно-комунікаційних технологій у навчальному процесі;
- проектна методика на основі самостійної (індивідуальної чи групової роботи) дослідницько-пошукової діяльності студентів;
- розвиток студентів – формування навичок мислення високого рівня (аналіз, синтез, оцінювання), навичок критичного мислення за допомогою формулювання ключових та тематичних питань для студентів;
- формування у студентів цілісної картини світу;
- практична спрямованість знань та навичок студентів;
- розвиток навичок, які сприяють підвищенню конкурентноздатності студентів на ринку праці, яка ґрунтується на новітніх технологіях та знаннях [149, с.6-7].

Запропонована педагогічна технологія переводить практичну діяльність на шлях попереднього проектування навчально-виховного процесу з наступним впровадженням розробленого під час реалізації проекту в аудиторії. На відміну від традиційних розробок, ця педагогічна технологія пропонує проектування навчально-виховного процесу (план діяльності студентів під керівництвом викладача), визначення структури та змісту діяльності самого студента, тобто проектування навчально-пізнавальної діяльності учасників навчання через технологію співробітництва

Значущою особливістю проектної технології є процес цілепокладання. Ця проблема розглядається в двох аспектах:

- 1) перевірка цілепокладання та адекватний контроль якості засвоєння навчальної програми;
- 2) власне розвиток особистості того, хто навчається.

Для ефективного дотримання процесу цілепокладання необхідно мати чітку систему з виокремленням категорій цілей та послідовних рівнів (ієрархія), які називають педагогічними таксономіями [150].

«Таксономія» – це класифікація й систематизація явищ та об'єктів, що будується на базі природних взаємозв'язків, використовується для опису послідовно розміщених категорій за наростанням складності, одним з її основних принципів є ефективність інструмента викладача як при навчанні розв'язанню проблем, так і при оцінюванні результатів навчальної діяльності.

Застосування педагогічних таксономій дає змогу:

– зосереджувати зусилля на основному, оскільки викладач виокремлює, конструює та впорядковує цілі, визначаючи пріоритетні завдання, порядок та перспективи подальшої роботи;

– внести елемент прозорості в навчальний процес, оскільки конкретні навчальні цілі дають викладачеві можливість показати та обговорити орієнтири в навчальній діяльності, зробити їх очевидними для розуміння всіх зацікавлених сторін;

– створювати еталони оцінки навчальної діяльності, оскільки точне формулювання цілей результатів цієї діяльності дозволяє більш об'єктивно їх оцінювати [234].

Автором однієї із схем педагогічних цілей був американський учений Б. Блум [243]. Ним розроблена перша частина "Таксономії" (1956р.), де описуються цілі пізнавальної (когнітивної) галузі. Блум окреслив шість рівнів освітніх цілей, які використовуються для визначення розвитку в учнів навичок мислення високого рівня (аналіз, синтез, оцінювання).

Розглянемо їх поетапно.

На рис.2.3 зображений перший рівень освітніх цілей. На цьому рівні діяльність викладача є суттєвою й визначальною. Адже від здатності викладача навчити слухати матеріал, що подається, запам'ятовувати його, відтворювати залежить ефективність навчальної діяльності студента на наступному рівні. Усі перераховані дії розвивають у студента мислення, забезпечують здатність до розміркувань. Пройшовши перший рівень студент буде готовий не тільки до

сприйняття матеріалу, а й до його розуміння, що вимагається від нього другого рівні освітніх цілей.



Рис. 2.3 Перший рівень освітніх цілей

На другому рівні освітніх цілей (рис.2.4) збільшується внесок у навчальну діяльність студентів. Вони починають розуміти навчальний матеріал, дають йому пояснення, пов'язують теоретичний матеріал з практикою. На цьому рівні значна увага приділяється самостійній пізнавальній діяльності студента. Досягнення такої мети сприяло можливості використовувати знання на практиці.





Рис. 2.4. Другий рівень освітніх цілей

Третій рівень освітніх цілей характеризується низкою особливостей (рис.2.5).



Рис. 2.5 Третій рівень освітніх цілей

Досягнення третього рівня є метою багатьох технологій навчання. Якщо студент готовий до практичного використання теоретичних знань, то такий випускник готовий до професійної діяльності. Він характеризується певним рівнем професійної компетентності. Ми виходили з того, що структура професіоналізму – складна система, до складу якої входять мотивація, саморозвиток і професійні досягнення, творчий та інноваційний потенціал особистості [212].

Уведення до освітніх цілей четвертого рівня (рис.2.6) забезпечує можливість розвитку розумової функції, здатності до прийняття рішень, умінь виділяти головне, необхідне, накреслювати плани подальших дій, тобто є виявом самостійності. Це вже фахівці, які володіють високим рівнем професійної компетентності. Саме вони здатні перебувати на п'ятому рівні освітніх цілей.



Рис. 2.6 Четвертий рівень освітніх цілей

Рівень аналізу характеризує сформовану професійну компетентність, здатність самостійної діяльності до виконання службових обов'язків.

П'ятий рівень освітніх цілей є рівнем прояву творчих здібностей (рис.2.7).



Рис. 2.7. П'ятий рівень освітніх цілей

Цей рівень – прояв творчих здібностей студента, які є результатом проходження попередніх етапів(рівнів). Досягти цього рівня може не кожний студент, хоч до того потрібно прагнути. У психологічному словнику термін “творчість” визначається як “діяльність, активність суб'єкта, підсумком, результатом якого є створення матеріальних, інтелектуальних чи духовних цінностей, літератури, живопису, музики, культури, архітектури, науки; модель талановитої, оригінальної і самобутньої творчості [204, с.690; 227].

Л. Виготський підкреслює, що “...найвищі прояви творчості доступні лише небагатьом обраним геніям людства, але в повсякденному житті творчість – це необхідна умова існування” [39, с.128].

В. Моляко визначає творчі здібності як “системне утворення особистості, що є координатором, регулятором, стимулятором творчої діяльності, сприяє

знаходженню тих рішень, які дають можливості людині краще пристосовуватися до світу, оточення, інших людей, до самої себе” [146].

Найбільш бажаним, але й найскладнішим є шостий рівень освітніх цілей – оцінювання (рис.2.8).

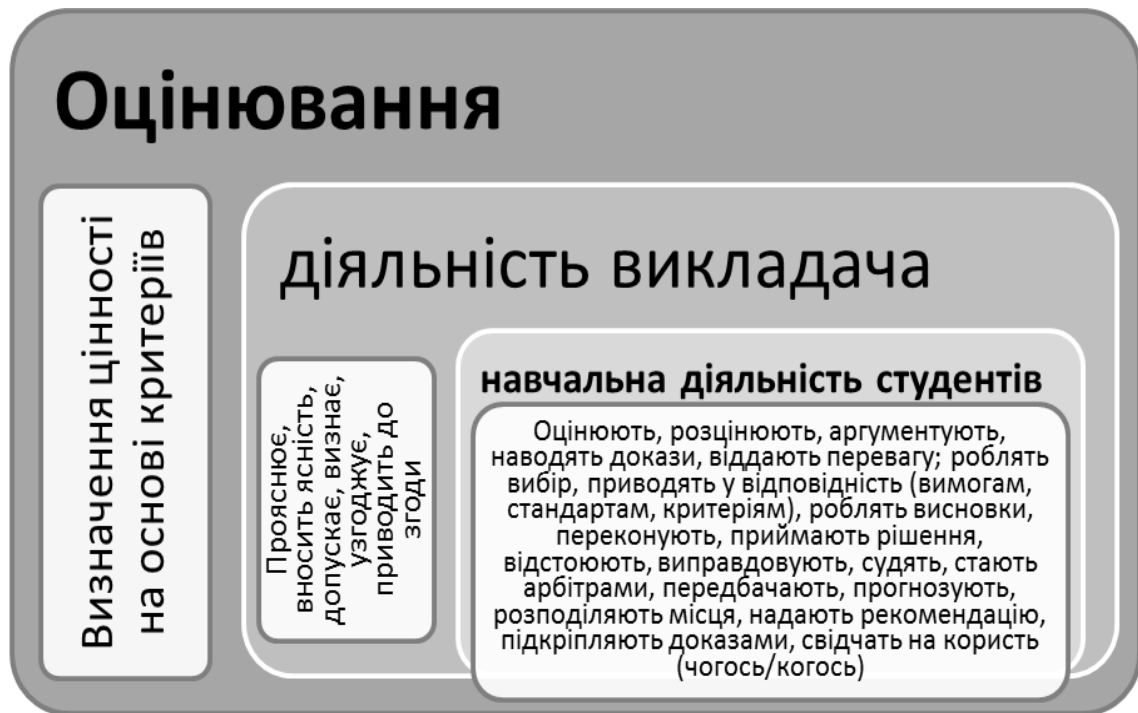


Рис. 2.8. Шостий рівень освітніх цілей

Це рівень, який характеризує здатність до самореалізації, само оцінювання, рівень сформованої саморефлексії.

Враховуючи ці концептуальні положення та таксономію Блума, ми розробили програму навчальної дисципліни "Інформаційні системи і технології в туризмі" (додаток Е).

Використовуючи запропоновані Блумом рівні освітніх цілей, ми впровадили проектну технологію, яка, на нашу думку, дозволить готувати фахівців різного рівня залежно від їх здібностей.

Проектна технологія дозволяє студентам розв'язати будь-яку проблему, вона передбачає використання різноманітних методів, засобів навчання, інтегрування знань, умінь з різних галузей науки, техніки, творчості. Суть проектної технології – стимулювання інтересу студентів до певних проблем, які

передбачають володіння визначеною сумою знань, та через проектну діяльність показ практичного застосування надбаних знань [180, с.68].

Проектну технологію ми впроваджували, використовуючи роботу в групах. На початку курсу студентам запропоновано організувати туристичне агентство з певним напрямом роботи, що відповідає видам туризму. Вони поділяються на групки (по 4 особи в кожній) і обирають свій напрямок із запропонованих тем проектів, що реалізовувались у процесі вивчення даного курсу.

Варіанти тем проектів.

1. Море, пісок, сонце і ВИ! (пляжний туризм)
2. Навколо світу з вітром! (екскурсійний туризм)
3. Кордони справі не завада (діловий туризм)
4. Через терни до життя! (рекреаційний туризм)
5. Поринь у вир традицій (етнічний туризм)
6. Краса тіла, краса душі (спортивний туризм)
7. З вірою в серці (релігійний туризм)
8. Будь активним і цікавим! (пригодницький туризм)
9. У єдності з природою! (екстремальний туризм)
10. Кожна травинка – цілий світ! (зелений туризм)

Під час роботи над проектом викладач повинен зацікавити студентів процесом набуття знань, які їм знадобляться в житті, тому на початку проекту ставить ключове питання. Розглянемо це на прикладі однієї з тем.

1. *Пляжний туризм – це активний чи пасивний вид відпочинку?*
2. *Цікаво чи модно?*
3. *Відпочинок чи бізнес?*

Робота над проектом розрахована на самостійну (індивідуальну, групову, парну) діяльність студентів, яка виконується у визначений відрізок часу.

Коли цілі й задачі поставлені, студенти в групах проходять етапи "дослідників", "аналітиків", "практиків", "винахідників":

- "Дослідники" – розв'язують завдання відомим способом;
- "Аналітики" – характеризують усі види туризму та порівнюють, чим вони схожі, чим відрізняються;

- "Практики" – розглядають способи організації роботи туристичної фірми та виготовляють необхідну документацію;

- "Винахідники" – знаходять методи та технології роботи туристичної фірми, які покращать обслуговування туристів.

У результаті роботи над проектом студенти створили портфоліо й отримали практичні знання, які вони зможуть використати у своїй професійній діяльності. Студенти оформили результати роботи у вигляді презентації, публікації та Web-сторінки.

*Упровадження програмованого навчання в процес формування інформаційної компетентності майбутніх менеджерів туризму*

Ученими В. Беспальком [20], І. Підласим [170], Н.Тализіною [211] та іншими виявлено переваги програмованого навчання в порівнянні з традиційною технологією: воно сприяє міцності засвоєння знань, посиленню інтересу до навчання, готує до майбутньої професійної діяльності.

Серед основних вад недостатнього використання програмованого навчання у вищих закладах освіти виділяють недостатню розробку теоретичних основ програмування, слабку обізнаність як викладача, так і вчителя із питаннями теорії та практики програмованого навчання, відсутність кваліфіковано розроблених і перевічених на практиці програмованих підручників та посібників тощо. На жаль, ученими не розроблялися шляхи для усунення недоліків, що згодом призвело до відхилення програмованого навчання та виникнення на його основі нових ідей [242, с. 16].

Виходячи із значення програмованого навчання, ми обрали його для наших досліджень. Тому для реалізації проекту розробили завдання, використовуючи ідеї програмованого навчання. Особливості і види такого процесу ми розглянули в першому розділі. А зараз зупинимось конкретніше на практичній реалізації даної технології.

Психолого-педагогічна наука стверджує, що програмоване навчання є особливим видом навчання, яке має великі можливості для здійснення

індивідуалізації навчального процесу і реалізації ідеї внутрішньої диференціації. Воно має такі особливості:

- забезпечує активізацію навчального процесу;
- створює великі можливості для організації самостійної роботи, самоконтролю, самовираження, самореалізації в навчанні;
- програмовані посібники вносять організуюче начало в самостійну роботу із засвоєння нового матеріалу, особливо великі можливості для здійснення такого виду навчання має комп'ютерна техніка.

Провідною ідеєю програмованого навчання є формування структури навчального матеріалу, його змісту і обсягу на основі елементів інформації. Зміст кожної теми розбивається на окремі, логічно закінчені частки інформації, елементи інформації. Ці елементи розміщуються в певній послідовності, що визначається логікою навчального змісту. Якщо студент виконав навчальні дії, спрямовані на засвоєння даного елемента, йому пропонується завдання, на яке він має дати відповідь. Це завдання за змістом відповідає тільки даному елементу інформації.

Серед загальноприйнятих принципів програмованого навчання ми використовували ті, які мали для нас практичне значення [199]:

1. *Принцип малих кроків.* Він полягає в тому, щоб студентам матеріал подавався невеликими дозами. Засвоєння малої частини інформації відбувається набагато швидше, ніж великої. Це пов'язано з особливістю головного мозку сприймати інформацію блоками (квантами).

2. *Установка перевірного завдання.* Цей принцип дозволяє контролювати засвоєння навчального матеріалу. Контроль і оцінка засвоєння кожної частини інформації дозволяє студенту взяти до уваги те, що йому було незрозумілим чи не запам'яталося. Ефективним було використання взаємоперевірки і оцінювання роботи студентів одногрупниками. Суть такої перевірки пролягає в тому, що:

- кожний студент виконує індивідуальне завдання;

– студенти обмінюються виконаними завданнями і приступають до їх перевірки;

– за результатами перевірки студенти виставляють один одному оцінки і віддають варіанти викладачу;

– викладач перевіряє відповіді і виставляє оцінку за: а) якість відповіді першого студента; б) якість перевірки другого студента; в) кінцеву оцінку кожному з студентів, яка є сумарною між першим і другим контролем. [184].

3. *Відповіді для самоконтролю* необхідні для того, щоб студент відразу міг знайти свої помилки. Відповіді дозволяють студенту побачити свої слабкі місця.

4. Залежно від правильності відповіді *даються різні вказівки*. Таким чином, студенту відразу підказують, як йому слід виправити свої помилки, де прочитати необхідну інформацію, на що звернути увагу.

У своїх дослідженнях ми використовували як *лінійне*, так і *розгалужене* програмоване навчання. У *лінійній формі* навчання дотримувалися певної послідовності завдань (від простого до складного). Кожен студент виконував одні й ті ж кроки, причому він не міг перейти до наступного завдання, не виконавши правильно попереднє. Ці програми були розраховані на найслабших студентів.

У *розгалуженій формі*, крім основної програми, розрахованої на сильних студентів, є додаткові гілки, на які спрямовувалися студенти в разі ускладнень. Цей метод дозволив індивідуалізувати навчання, визначити кожному студенту свій рівень труднощів і темп просування.

Лабораторні роботи розроблено за лінійною та розгалуженою структурою. У кожному кроці передбачено завдання до матеріалу. Далі – варіанти відповідей. Кожна з відповідей містить вказівку студентові до його наступних дій. Приклади подано в додатку Є.

Кожен студент має навчальну програму вивчення будь-якої теми, працюючи з нею, він освоює навчальний матеріал у тому темпі, який обумовлений його природними задатками і наявним рівнем знань, умінь і навичок з даного навчального предмета. Таким чином, програмоване навчання



забезпечує не тільки самостійне опрацювання матеріалу, а й враховує індивідуальні особливості кожного студента. Це означає, що воно відкриває винятково великі можливості для здійснення внутрішньої диференціації навчання.

Вивчення деякого обсягу навчальної інформації складається з трьох основних процесів: доведення інформації до студентів – лекція, розповідь, демонстрування; самостійного осмислення цієї інформації (самостійне повторення, з'ясування, запам'ятовування, розв'язання практичних задач, вироблення практичних навичок); контролю ступеня засвоєння цієї інформації.

Усім цим процесом керує викладач. Наші дослідження показали: чим менший обсяг переданої інформації і чим частіше здійснюється контроль, тим дієвіше управління процесом навчання. Проте обсяг елемента інформації не має бути дуже малим. Він повинен дати поживу для самостійної роботи, для обдумування сутності переданої інформації і можливості власних висновків. Як стверджують психологи, оптимальна кількість кроків при програмованому навчанні – 14-15. Дуже велика їх кількість (60-80), як і дуже мала (3-6), не сприяє найкращому засвоєнню матеріалу.

Програмоване навчання володіє значними можливостями для здійснення індивідуалізації навчання. Ці можливості цього навчання істотно розширилися у зв'язку із застосуванням комп'ютерів у навчанні. Окремим видом програмованого навчання є навчання із застосуванням алгоритмів.

*Алгоритми в навчанні.* Навчання із застосуванням алгоритмів є різновидом програмованого навчання. Головними засадами такого навчання є певні моделі мисленневих процесів або певні послідовності розумових дій, що забезпечують успішне вирішення навчальних завдань.

При такому навчанні засвоєння знань йде шляхом послідовного виконання логічно взаємозв'язаних операцій. Одним із завдань, які розв'язує учитель, використовуючи алгоритми в навчанні, є забезпечення засвоєння самого алгоритму і навчання учнів застосовувати його в конкретних навчальних ситуаціях. Як свідчить психологічна теорія, засвоєння алгоритму, осмислення

його дій і всього алгоритму в цілому відбувається одночасно з його застосуванням у конкретній навчальній ситуації. Зрозуміло, що використання алгоритму є виправданим на перших порах засвоєння матеріалу – на рівні розпізнавання та на репродуктивному рівні.

При всіх перевагах програмованого навчання, воно теж має свої проблеми. При цьому підході не можна врахувати всіх властивостей навчального процесу, відмінних особливостей кожного студента, увага не приділяється внутрішнім розумовим процесам. Однак програмоване навчання дозволяє студентам самостійно вирішувати поставлені завдання, оцінювати свої результати і виправляти помилки.

На вітчизняному ґрунті програмоване навчання набуло подальшого розвитку через ідеї алгоритмізації навчання, програмування навчального процесу як алгоритму управління ним з позиції теорії поетапного формування розумових дій та розробки психологічних засад створення навчальних програм на основі індивідуалізованого навчання. Таке навчання базували на конкретній моделі особистісно-пізнавальних особливостей студента (для цього на початку роботи студентів з програмою використовуються спеціальні тести), що модифікувало навчальну програму з урахуванням такої моделі.

Програмоване навчання може передбачати варіанти розробки не лише електронних, а й бланкових програм. Саме в такій програмі виданий програмований підручник, підготовлений колективом авторів під керівництвом Г. Граніки [47], який ми використали у своїх дослідженнях. Програмоване навчання може бути індивідуальним, адаптованим й індивідуалізованим. Індивідуальне навчання – це один навчаючий або навчальний пристрій – один студент. Адаптивне програмоване навчання враховує насамперед вікові й індивідуально-типологічні особливості учнів – користувачів персональних комп'ютерів. Як правило, воно здійснюється за розгалуженою програмою. Індивідуалізоване навчання передбачає вибір навчаючих впливів або самим комп'ютером, або студентами через самостійний добір навчальних алгоритмів.

Ми використали їх поєднання, що дало оптимальний для більшості мішаний тип управління навчанням, коли студенту спочатку надається можливість вибору певного шляху навчання, а залежно від того, як він справляється із завданнями, комп'ютер вносить у програму певні корективи (ускладнює її або полегшує завдання, змінює міру допомоги тощо). Модель програмованого навчання покладена і в основу організації технології дистанційного навчання, яке найповніше відповідає потребам сучасної педагогічної практики.

Як різновид ідей програмування, виникає блокове й модульне навчання. Блокове навчання побудоване на базі гнучкої програми, яка дає студентам можливість виконувати різнопланові інтелектуальні операції та використовувати отримані знання для розв'язання навчальних завдань. Виділяються наступні послідовні блоки таких навчальних програм, що передбачають гарантоване засвоєння матеріалу за певною темою:

- інформаційний блок;
- тестово-інформаційний (перевірка засвоєного);
- корекційно-інформаційний (у разі неправильної відповіді - додаткове навчання);
- проблемний блок: розв'язання задач на основі отриманих знань;
- блок перевірки та корекції.

Студенту дається декілька варіантів відповіді, серед яких один правильний. Якщо він вибрав правильний варіант, йому дозволяється приступити до засвоєння наступного елемента інформації. Якщо студент вибрав неправильну відповідь, йому пропонують ще попрацювати над цим елементом або звернутися до таких джерел інформації (підручник, додаткова література), які можуть допомогти правильно зрозуміти даний елемент знань.

Після повторної, але вже правильної відповіді, студент приступає до наступного елемента інформації.

Дії студента щодо засвоєння елемента інформації називають кроком. Тому програмоване навчання за своїм характером – це покрокове навчання.

### *Активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів*

Уведення цієї педагогічної умови визначено П.Лузаном як суперечність між новими знаннями про техніку, технологію організації виробництва та своєчасністю їх включення у зміст навчання[134 с.3] Її усунення має дати позитивні результати, оскільки знання можна поповнювати самостійно.

Уміння самостійно та творчо працювати є однією з найголовніших характеристик готовності до професійної діяльності. Тому третьою педагогічною умовою в нашому дослідженні ми обрали активізацію самостійної пізнавальної діяльності студентів.

Самостійна пізнавальна діяльність учнів та студентів є вирішальним фактором у процесі формування цілісної особистості взагалі, у тому числі в засвоєнні знань і набутті нових умінь та навичок. Саме тому вся історія становлення середньої та вищої школи тісно пов'язана з проблемою організації самостійної роботи.

Саме поняття "самостійна робота" має достатньо широкий зміст, і йому дають дещо відмінні визначення залежно від різних аспектів поняття.

У літературі самостійну роботу розглядають у вузькому розумінні як діяльність, що доповнює аудиторну роботу [77; 204]. Ми не забували про такі форми самостійної роботи, як робота за індивідуальним планом чи робота з додатковими навчальними матеріалами, які виходять за рамки обов'язкового курсу. Було визначено, що така самостійна робота з її автономністю розвиває у студентів інтерес та уміння займатися самостійно, учить нестандартному мисленню. Вона спрямована на виявлення таланту, можливість розвитку і самовдосконалення студента відповідно до його нахилів і здібностей в індивідуальному темпі.

Суть самостійної роботи глибоко розкривається у працях В.Буряка [31, с.58-64] В.Козакова [99], П.Підкасистого [167] і як засіб навчання, і як форма пізнавальної діяльності.

Під самостійністю будемо розуміти уміння студентів систематизувати, аналізувати, регулювати власну поведінку незалежно від зовнішніх умов. У

такому баченні поняття самостійності і виділенні специфічних рис особистості, таких як: властивість регулювання власної поведінки, уміння виконувати дії в умовах відсутності безпосереднього керівництва або при наявності мінімального втручання, планування, систематизація, прийняття рішень та відповідальність за їх результат наша позиція збігається з позицією В. Козакова [98].

Для забезпечення самостійної діяльності студентів викладач повинен створити певні дидактичні умови, які б сприяли своєчасному та успішному виконанню запланованих робіт, стимулювали організацію під час підготовки до роботи й в процесі її виконання [98]. Ефективною самостійна робота стає в тому випадку, якщо вона забезпечується відповідними навчальними та інформаційними матеріалами, розробленими методичними рекомендаціями, доступними індивідуальними та тематичними консультаціями, застосуванням різних форм контролю.

Для повноти забезпечення відповідними навчальними матеріалами створювалися й постійно поповнювалися комплекти електронних версій навчально-методичної літератури. Вони викладені на внутрішньому сервері навчального закладу, доступні для студентів відповідних напрямків і містять питання для самостійної роботи та індивідуальні завдання разом із зразками розв'язання базових задач з тем. Для потреб більш глибокого розгляду матеріалу працює глобальна мережа Інтернет. Це створює умови для формування у студентів як самостійності, так і навиків інформаційної культури.

Однією з найважливіших складових самостійної роботи є пізнавальна діяльність, сформованість якої, виходячи з аналізу психолого-педагогічної літератури, залежить від цілої низки факторів. Серед них варто виділити такі, як: уміння планувати навчальний процес та організовувати самостійну діяльність, мотивація навчання та розуміння важливості засвоєння професійних знань, формування відповідних умінь та навичок, рівень сформованості пізнавального інтересу, уміння чітко формулювати проблему та знаходити шляхи її розв'язку[204].

За В. Агєєвим, формування самостійної пізнавальної діяльності проходить такі етапи: 1) студент самостійно розділяє мету на елементарні завдання, обирає методи та прийоми розв'язання цих завдань і проводить самоконтроль виконаного; 2) студент самостійно формулює мету, обирає спосіб і методи досягнення поставленої мети, визначає критерії досягнення мети; 3) студент здатен самостійно поставити мету перед аудиторією, організувати дискусію з визначеної проблеми та проконтролювати виконання завдань [2, с.46-51].

Розгляд цих етапів приводить до висновку про самостійну пізнавальну діяльність як складову навчальної діяльності та умову набуття умінь і навичок майбутньої професійної діяльності. Її активізація проходить у процесі вивчення навчального матеріалу. Але сформованість знань, умінь і навичок з вивченого, як самостійний компонент знайшло своє відображення відносно недавно, наприклад, у роботі Х. Бахтіярової, С. Кашина, В. Кудіної [16, с.40-44]. Вони розглядають таку сформованість як окрему задачу викладача і звертають увагу на необхідність формування в студентів навичок та умінь двох типів: специфічних (інформаційних) і загальних, що характерні для фахівців усіх напрямів. Самостійну пізнавальну діяльність необхідно співвідносити з творчою діяльністю, вона має посісти чільне місце в процесі всієї навчальної діяльності. Цей вид діяльності виокремлюється, на відміну від лекцій, семінарів та інших видів колективних занять, саме відсутністю викладача.

Таким чином, аналізуючи науково-методичну літературу, ми можемо виділити такі сторони проблеми самостійної пізнавальної діяльності студентів:

1) це засіб для глибокого та міцного засвоєння основних знань, формування умінь і навичок;

2) вона допомагає виробленню самостійності та активності особистості в процесі пізнання;

3) вона стає фундаментом формування звички до регулярного поповнення й поновлення знань з предмета, готовності до самоосвіти.

Самостійність навчально-пізнавальної діяльності студентів відіграє важливу роль. Неможливо передати знання, уміння й навички тільки в

теоретичному плані. Вони повинні закріпитися в результаті повсякденної діяльності, власної активності. Тільки тоді навчальний матеріал буде засвоєний глибоко й міцно, коли студент оволодіває ним поступово в процесі активної самостійної діяльності, пов'язаної з психофізіологічними та розумовими особливостями людини [5, с.124-178].

Самостійна пізнавальна діяльність характеризується низкою функцій, які зображені на рис. 2.9.

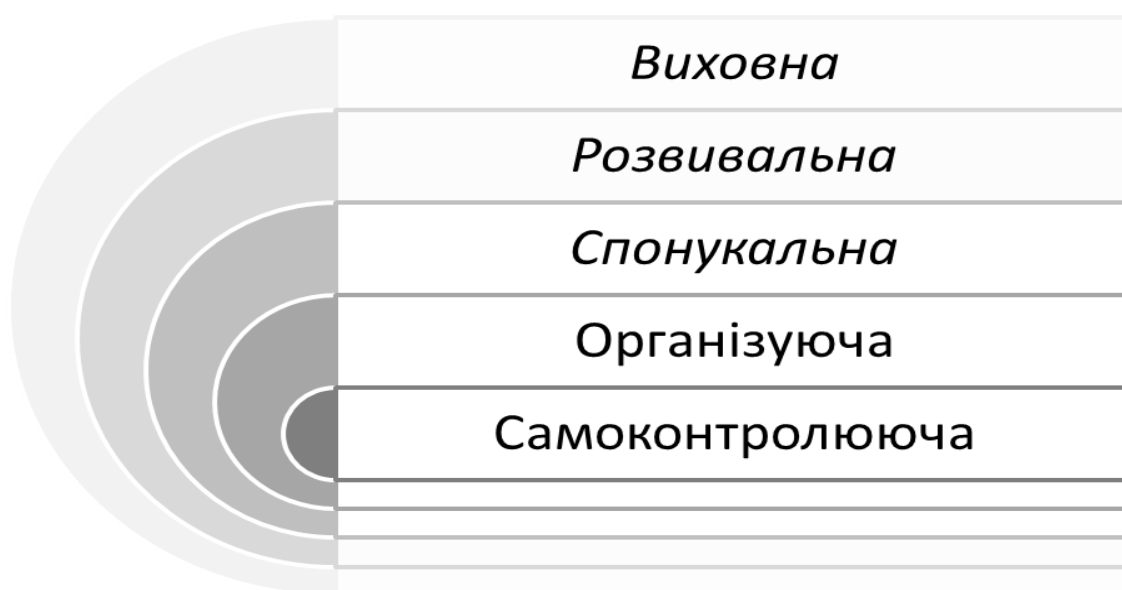


Рис.2.9. Функції самостійної навчально-пізнавальної діяльності

*Виховну* функцію самостійної навчально-пізнавальної діяльності студентів ми забезпечуємо за рахунок впливу на формування мотивації діяльності та поведінки. Відповідно до принципу єдності свідомості та діяльності, формування якостей особистості найбільш успішно відбувається під час спеціально організованої самостійної роботи студентів, спрямованої на отримання знань. І саме самостійна робота відіграє особливу роль у формуванні в особистості студентів таких рис характеру, як активність, самостійність, ініціативність, цілеспрямованість, наполегливість, відповідальність, організованість, уміння долати труднощі [186, с. 125].

*Розвивальна* функція самостійної навчально-пізнавальної діяльності студентів полягає в оволодінні операціями розумових процесів, розвитком

логічного мислення, мови, уяви, сили волі [24, с.84-92]. Досягнення цієї мети відбувається завдяки можливостям модульно-рейтингової технології та технології проектів, серед яких: створення проблемних ситуацій та пошук шляхів для їх розв'язання; виконання творчих індивідуальних завдань; виконання проектних завдань на основі інформаційних технологій; використання диференційованих завдань згідно з рівнями знань студента, використання рейтингового контролю.

*Спонукальна* функція самостійної навчально-пізнавальної діяльності студентів повинна:

- стимулювати потребу в додатковій позанавчальній пізнавальній роботі;
- виховувати пізнавальний інтерес і смак творчості в підходах до власної навчальної, наукової та практичної роботи;
- формувати активну позицію в навчально-пізнавальній діяльності.

Наші дослідження підтвердили, що ця функція спрацьовує в тому випадку, якщо в процесі пізнавальної діяльності визначаються перспективи розвитку особистості, а саме:

- 1) робиться прогноз прояву самостійності студентів у процесі діяльності;
- 2) окреслюється проект змісту мотиваційної спрямованості в самостійності процесу діяльності;
- 3) забезпечується активізація, розвиток і закріплення навичок організації самостійної навчально-пізнавальної діяльності;
- 4) підтримується спрямованість на самостійність в пізнанні й організації навчальної діяльності та уміння в порівнянні досягнутих результатів навчання з очікуваним рівнем [160].

*Організуюча* функція самостійної роботи проявляється у вивченні й використанні на практиці елементів самопланування, самоорганізації та самоконтролю [44, с. 5]. Для досягнення цієї мети ми використовували



спеціально розроблені дидактичні матеріали, докладний інструктаж для підготовки студентів до практичних занять, проміжних та підсумкових контролів; регламентування витрат часу на виконання тих чи інших завдань; самозвіти студентів з питань важкості та глибини засвоєних тем(розділів предмета), способів та форм запам'ятовування й розуміння матеріалу.

Функція *самоконтролю* багато в чому перетинається зі спонукальною та організуючою функціями, але, на наш погляд, є окремою, не менш важливою функцією. Адже саме від здатності студента адекватно оцінити рівень засвоєних знань залежать практичні результати процесу навчання. При правильному використанні ця форма контролю за результатами навчання має найбільше значення [65; 184].

Результати дослідження підтвердили ефективність упроваджених педагогічних умов.

### **2.3. Модель реалізації педагогічних умов формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій**

У наукових дослідженнях сучасної педагогіки багато уваги приділяється моделюванню професійної діяльності фахівців [25; 69; 71; 212].

Поняття «модель» (від франц. *modele*–зразок від лат. *modulus*–міра) в педагогіці означає умовний образ (зображення, схема, опис) об'єкта чи системи об'єктів і виражає співвідношення знань про об'єкти.

Модель являє собою штучно створений уявний або матеріальний спрощений об'єкт, аналіз та спостереження за яким дає змогу визначити властивості, характеристики, поведінку реально існуючого складного об'єкта, процесу чи явища, що став прототипом моделі. А сама побудова моделі для дослідження та вивчення називається моделюванням [224].

В. Штофф зазначає: «Під моделлю розуміється така мисленно представлена або матеріально реалізована система, яка, відображаючи або відтворюючи об'єкт дослідження, спроможна заміщати його так, що її вивчення дає нам нову інформацію про цей об'єкт» [238, с. 128]. О. Мокрогуз розглядає поняття «модель» як умовний образ, схему кінцевого результату проекту [145].

Узагальнюючи, можемо сказати, що спільною властивістю моделей є здатність тою чи іншою мірою відображати дійсність, тому для розуміння явища необхідно побудувати його модель.

Моделювання як метод дослідження, яке розглядається як відтворення характеристик деякого об'єкта на іншому об'єкті, спеціально створеного для їх вивчення, широко поширене в різноманітних галузях. Сам термін у педагогіку прийшов з галузі технічних знань, і саме завдяки моделюванню педагогічний процес набуває рис технологічності, тобто створюється педагогічна технологія, яка забезпечує розвиток об'єктів педагогічного процесу. Отже, педагогічна технологія може розглядатися як неперервна послідовність системи компонентів та етапів педагогічного процесу, дій і станів учасників цього процесу та їх взаємодій, а педагогічне моделювання виконує сполучну функцію між педагогічною теорією та практикою [187].

Т. Ільїна розглядає моделювання як штучне створення об'єкта (ситуації), у якому працюють ті ж зв'язки, що і в реальній задачі. Тоді результати дослідження, отримані на модельному об'єкті, пробують перенести за аналогією в реальні умови [84].

У відповідності з поданням Ю.Бабанського моделювання дозволяє:

- 1) характеризувати об'єкт, що вивчається, наочно: у вигляді схем, креслень, коротких словесних характеристик, опису;
- 2) робити вивчення досліджуваних об'єктів більш глибоким за своєю суттю через використання аналогій, які мають як пояснювальну, так і прогностичну значущість [13, с.2].

Н. Новік розглядає моделювання як метод непрямого практичного або теоретичного оперування об'єктом. При цьому модель використовується як допоміжний або проміжний "псевдооб'єкт", що знаходиться у відносній відповідності з об'єктом, який пізнається, та здатен заміщати його в певних рамках, надаючи при дослідженні інформацію про модельований об'єкт [156].

Таким чином, більшість дослідників наголошують на евристичному характері процесу моделювання, підкреслюючи те, що основною метою побудови і вивчення моделей є одержання нової інформації про об'єкти, які моделюються.

До розробки педагогічних моделей навчання науковці висувають певні специфічні вимоги:

– концептуальність: модель повинна опиратися на наукову концепцію, до складу якої входять філософське, психологічне, дидактичне, соціально-педагогічне обґрунтування досягнення освітніх цілей;

– системність: модель повинна мати всі ознаки системи: логіку процесу, взаємозв'язок усіх його складових, цілісність;

– керованість: передбачає можливість керування, поетапної діагностики навчального процесу, зміну засобів і методів для поліпшення результатів;

– ефективність: модель повинна бути оптимальною за параметрами "результат/витрати", гарантовано досягати прийнятих стандартів навчання та виховання;

– відтворюваність: передбачає можливість переносу моделі для застосування іншими освітніми закладами [61].

В. Безрукова, узагальнюючи досвід моделювання та його адаптацію до педагогічного процесу, виокремлює такі загальні принципи:

– *принцип людських пріоритетів*, тобто головним об'єктом моделі є людина, що вимагає першочергової орієнтації на особистісні особливості й перспективи розвитку;

– *принцип саморозвитку моделюючих систем*, що означає створення педагогічних моделей гнучкими, динамічними, доступними до змін, перебудови, ускладнення або спрощення в процесі реалізації [21].

Враховуючи вказані принципи, ми розробляли модель за таким порядком:

### **I. Підготовка:**

- аналіз об'єкта моделювання;
- вибір форми моделі;
- теоретичне обґрунтування моделювання;
- методичне забезпечення;
- просторово-тимчасове забезпечення;
- матеріально-технічне забезпечення; правове забезпечення моделювання.

### **II. Розробка моделі:**

- вибір системоутворюючого фактора;
- установлення зв'язків і залежностей між компонентами;
- написання звіту.

### **III. Перевірка якості моделі:**

- теоретичний експеримент на базі моделі;
- експертна оцінка;
- корегування;
- ухвалення рішення про використання.

У педагогічній моделі ми виділили такі блоки:

–концептуально-цільовий блок;

–організаційно-змістовий блок;

–процесуальний блок, куди входять: організація навчально-виховної діяльності майбутніх фахівців; методи і форми роботи викладача; управління педагогічним процесом; діагностування педагогічного процесу;

–результативно-аналітичний блок, тобто систему керування навчальним процесом студентів; оцінювання та аналіз результативності навчальної діяльності; коригування цілей, змісту та технології навчання (рис.2.7) [216, с.124].

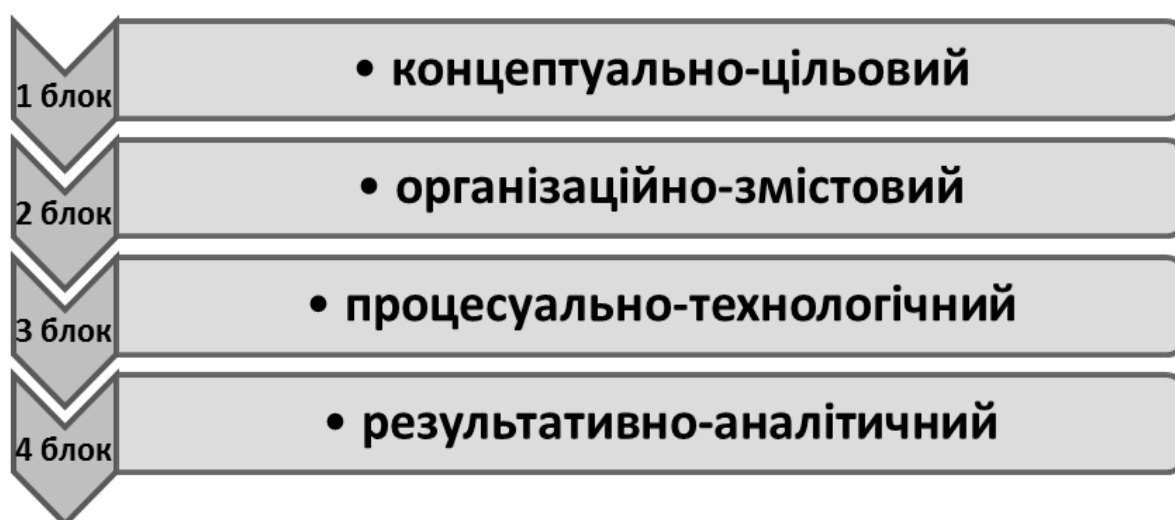


Рис. 2.10. Структурні компоненти педагогічної моделі

*Концептуально-цільовий блок* моделі формування компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційних технологій. До його складу відносимо:

- дослідження змісту компетентностей майбутніх фахівців туристичної галузі, виявлення їх структурних компонентів, критеріїв і показників сформованості;
  - закономірності залежності результатів від:
    - а) цілей, змісту й технологій навчання;
    - б) рівня взаємодії педагога та студентів;
    - в) структури, змісту, обсягу вимог до молодого спеціаліста;
  - ефективності контролю навчання майбутніх фахівців; ефективності зворотного зв'язку в навчанні; загальні та специфічні принципи навчання, під якими розуміємо основні вимоги до змісту, організації й методики організації навчального процесу у вищій школі.

Моделювання фахівця несе насамперед риси стратегічної мети професійної підготовки, а тому не завжди спрацьовує на рівні тактичних рішень. Як відмічає В.Сагатовський [190, с.23-24], модель фахівця може мати чисто функціональну, технологічну роль і реалізовуватися як система показників, яким повинен відповідати "кінцевий продукт", тобто майбутній фахівець-менеджер туризму (рис.2.8).



Рис.2.11. Модель формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій

*Організаційно-змістовий блок* відображає етапи моделі формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій: концептуально-цільовий, організаційно-змістовий, процесуальний, результативно-аналітичний блок; педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій. При розробці змісту навчання використано принцип міжпредметної інтеграції загальнотеоретичних, професійно орієнтованих дисциплін і виокремлено інформатичну компетентність, яку представлено у вигляді набору компетенцій: інформаційно-пошукової; інформаційно-аналітичної; інформаційно-комунікативної; інформаційної компетенції щодо збереження інформації; інформаційно-оцінної (рефлексивної); інформаційно-етичної та інформаційно-правової; інформаційно-екологічної.

Серед педагогічних умов, які сприяють формуванню професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій, ми вбачаємо такі, як:

–актуалізація мотивів професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій;

–використання проектної технології для формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму;

–упровадження програмованого навчання в процес формування інформаційної компетентності майбутніх менеджерів туризму;

–активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів.

*Процесуально-технологічний блок* моделі формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій включає в себе етапи, форми, методи та засоби навчання, зокрема:

– методи навчання: методи активного навчання (проблемні методи, ділові ігри, метод мозкового штурму), метод проектів професійної направленості, тренінги, комп'ютерне спілкування, метод моделювання професійної діяльності;

– засоби навчання: навчальна, наукова, методична і довідникова література, навчальні програми, тестові завдання, комп'ютерне тестування, електронні підручники, мультимедійні презентації, Інтернет-ресурси, електронний сайт.

– форми навчання: лекції, практичні заняття, самостійна та індивідуальна робота, студентська науково-дослідна робота, дистанційне навчання;

*Результативно-аналітичний блок* формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій включає компоненти сформованості фахової компетентності майбутніх менеджерів туризму: когнітивний, ціннісно-мотиваційний, техніко-технологічний, оцінюючий; критерії, показники для кожного компонента та рівні готовності майбутніх менеджерів туризму до використання інформаційно-комунікаційних технологій у професійній діяльності.

Загальні рівні якості професійної готовності студентів за напрямом «Міжнародний туризм», «Готельно-ресторанний бізнес» розподілені на високий середній, задовільний, низький рівні.

Результатом упровадження моделі є сформованість професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій.

Таким чином, розроблена модель формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій теоретично обґрунтована за допомогою концептуально-цільового, організаційно-змістового, процесуально-технологічного й аналітико-результативного блоків та спрямована на удосконалення системи підготовки майбутніх менеджерів туризму до професійної діяльності.



## 2.4. Експериментальна програма педагогічного експерименту

Експеримент проведено відповідно до вимог предмета, мети та завдань дослідження. Основними етапами дослідження були констатувальний і формувальний. Об'єктом експерименту було обрано професійну підготовку майбутніх менеджерів туризму. У проведенні експерименту брали участь студенти Мукачівського державного університету, Севастопольського національного морського університету, Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича, Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького та Відокремленого підрозділу Львівської філії Київського національного університету культури і мистецтва. Загальна кількість студентів становила 385 осіб. На етапі формувального експерименту, який проводився на базі Відокремленого підрозділу Львівської філії Київського національного університету культури і мистецтва, студенти були розподілені на контрольну (41 студент) і експериментальну (42 студенти) групи. У контрольній групі (КГ) навчальний процес проводився за традиційною методикою без застосування додаткових чинників. У експериментальній групі (ЕГ) у процес були введені педагогічні умови та модель формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

Загальна структурно-логічна схема проведення педагогічного експерименту подана на рис. 2.12. У ній відображені основні етапи дослідження.

Відповідно до вимог предмета, мети і завдань дослідження педагогічний експеримент здійснювався нами протягом 2008-2013 років у три етапи: констатувальний, формувальний і заключний.

Розглянемо особливості кожного етапу.

Констатувальний етап дослідження (2008- 2010р.р.).

На цьому етапі на основі літературних джерел ми провели аналіз та синтез питань з досліджуваної проблеми, вивчили особливості формування професійної компетентності майбутніх менеджерів засобами інформаційних технологій та

визначили стан сформованості їхньої професійної компетентності, виявили шляхи її вдосконалення.



Рис.2.12. Структурно-логічна схема проведення педагогічного

Серед чинників, які будуть впливати на ефективність процесу, нами виділено педагогічні умови та модель формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

На констатувальному етапі програмою педагогічного експерименту було передбачено вирішення таких завдань:

- ознайомитися з особливостями професійної компетентності менеджерів туризму;
- розкрити сутність інформаційних технологій у формуванні професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму й виділити ті, які будемо використовувати в навчальному процесі;
- визначити засоби інформаційних технологій, які будуть задіяні в підготовці студентів до майбутньої професії;
- створити установку студентів на оволодіння засобами інформаційних технологій;
- на основі аналізу психолого-педагогічних літературних джерел визначити оптимальні ознаки професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму;
- визначити найбільш важливі компоненти формування професійної компетентності фахівців цього профілю;
- встановити взаємозв'язок між компонентами, критеріями і показниками сформованості в майбутніх менеджерів туризму професійної компетентності;
- скласти анкети та тести для діагностичного обстеження студентів;
- визначити рівні сформованості умінь роботи в інформаційному середовищі.

З огляду на такі завдання нами було проведено дослідження психолого-педагогічних літературних джерел. Було визначено, що основними засобами інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), які науковці використовують у підготовці фахівців, є такі: електронний підручник, мультимедійна система, експертна система, електронний бібліотечний каталог, банк даних і база даних, електронна пошта, електронна дошка оголошень, система телеконференцій, автоматизована система організаційного управління, настільна електронна типографія [8; 135; 147; 148].

Обираючи комплекс засобів ІКТ, ми виходили з їх визначень, які подані в працях науковців [32; 93; 151; 206], і власного бачення, що ІКТ – це система

сучасних методів, засобів, організаційних форм, що використовуються для цілеспрямованого створення, збереження, обробки, представлення й використання інформації в навчальному процесі. Тому ми їх використовували в процесі навчання.

Оскільки кінцевою метою було визначення рівнів сформованості професійної компетентності менеджерів туризму засобами інформаційних технологій, ми повинні були виділити компоненти, критерії і показники такого процесу. Серед великої кількості описаних у психолого-педагогічних літературних джерелах компонентів (біля 20) ми обрали ті, що відповідають предмету нашого дослідження (когнітивний, ціннісно-мотиваційний і техніко-технологічний). Вивчаючи їх характеристику, обрали критерії й показники для цих компонентів.

Так, *когнітивний компонент* – критерії: уміння здійснювати пошук і обробку інформації; показники: ступінь розвитку дій здійснювати пошук і обробку інформації; розуміння значущості вивчення фахових дисциплін з використанням ІКТ; володіння навичками самостійної навчально-пізнавальної діяльності. *Ціннісно-мотиваційний компонент* – критерії: прояв мотивації до використання ІКТ; показники: розвиненість інтересу до одержання знань з фахових дисциплін засобами ІКТ; уміння застосовувати знання на практиці. *Техніко-технологічний компонент* – критерії: розуміння принципів роботи з використанням ІКТ, можливостей і обмежень технічних пристроїв, уміння класифікувати задачі за типами та їх розв'язувати; показники: знання принципів роботи з технічними пристроями, знання відмінностей між автоматизованими й автоматичними інформаційними процесами, уміння вибрати певний технічний засіб. Аналіз обраних компонентів, критеріїв і показників підтвердив доцільність такої комбінації, оскільки вони складають єдиний комплекс, який характеризує ефективність обраних педагогічних умов.

Констатувальний етап був проведений за трьома підетапами: діагностичне обстеження, вивчення особливостей роботи майбутніх менеджерів туризму в інформаційному середовищі, анкетування та тестування для визначення рівнів

сформованості професійної компетентності на початковому етапі дослідження (з визначенням інтегрального показника).

Виходячи із завдань констатувального етапу експерименту, ми визначили особливості роботи майбутніх менеджерів туризму в інформаційному середовищі (динамізм доступу до комунікацій, медіа- і відеоархіви, тьютори, вебінари, чати, форуми, навчальні системи; формування вмінь і навичок розробляти стратегію пошуку; інтелектуалізація процесів навчального та самостійного отримання знань).

Тобто, на констатувальному етапі експерименту ми заклали підвалини для проведення формувального експерименту, детально вивчили поставлені завдання та розширили межу пошуків.

На основі досліджень Н. Харитонової [225] нами була розроблена програма формувального експерименту (рис.2.12). Працюючи над програмою, ми виходили з того, що педагогічний експеримент – це наукове дослідження процесу навчання з метою перевірки правильності гіпотези дослідника; дослідна діяльність з метою вивчення причинно-наслідкових зв'язків у педагогічних явищах, що припускає дослідне моделювання педагогічного явища та умов його перебігу; активний вплив дослідника на педагогічне явище; вимірювання результатів педагогічного впливу і цієї взаємодії [110].

Тому на цьому етапі ми провели попередній добір педагогічних умов і визначили складові моделі формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

Формувальний етап експерименту проводився протягом 2011-2012 р.р. Перед цим етапом ми поставили такі завдання:

1. Визначити педагогічні умови, які забезпечать формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційних технологій.

2. Дати характеристику принципам програмованого навчання як визначального в нашому дослідженні.

3. Забезпечити взаємозв'язок між принципами та педагогічними умовами.

4. Окреслити критерії та показники, за якими можна визначити ефективність впливу обраних чинників.

5. Удосконалити методику впровадження лінійного й розгалуженого програмованого навчання.

6. Визначити та проаналізувати види програмованого навчання.

7. Дати характеристику проектній технології та програмованому навчанню.

8. Визначити можливості забезпечення мотивації навчального процесу.

9. Розробити модель формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційних технологій.

10. Експериментально перевірити дієвість моделі та педагогічних умов формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.

Реалізація завдань формувального експерименту проводилась у певній послідовності.

Доцільність використання саме таких педагогічних умов визначалася характером досліджень, пов'язаних з інформаційними технологіями, та специфічними принципами, які притаманні технології програмованого навчання.

Серед принципів програмованого навчання Б. Скінер [199] сформулював такі: подавати інформацію невеликими дозами; формулювати завдання для перевірки (для контролю й оцінки засвоєння кожної порції пропонованої інформації); пред'являти відповіді для самоконтролю; давати вказівки залежно від правильності відповіді.

Для реалізації педагогічних умов ми визначили можливість взаємозв'язку між ними й вимогами до прояву цих умов: розвиток мотиваційної сфери особистості, надання свободи вибору професійних ролей, дотримання вимог загальнодидактичних і специфічних принципів, створення сприятливого морально-психологічного клімату, диференціація навчальних завдань, своєчасний контроль якості навчально-пізнавальної діяльності студентів.

Було досліджено особливості лінійної (від простого до складного) та розгалуженої (наявні додаткові гілки, на які спрямовувалися студенти у випадку ускладнень) форм навчання [47].

Проведено аналіз видів програмованого навчання (індивідуальне, адаптоване й індивідуалізоване). Паралельно розглянули, як різновид ідей програмування, блочне й модульне навчання. Кожний з цих видів було використано в процесі дослідження. За рахунок цього ми виділили послідовні блоки навчальних програм: інформаційний блок; тестово-інформаційний (перевірка засвоєного); корекційно-інформаційний (у разі неправильної відповіді – додаткове навчання); проблемний блок: вирішення задач на основі отриманих знань; блок перевірки та корекції. Це дозволило максимально задіяти наявні засоби інформаційно-комунікаційних технологій й, відповідно, отримати позитивний ефект.

Для реалізації мотиваційно-ціннісного компонента використали праці таких науковців, як: С. Гончаренко [46], Р. Міленкова [143], І. Подласий [170], В. Семиченко [194], С. Сінкевич [198], І. Хорєв [229]. За їх дослідженнями основою цього компонента є мотиви прояву інтересу до професії. Тому ми детально розглянули питання про типи мотивів, їх значення у формуванні інтересу до майбутньої професії.

Значну увагу ми приділяли розробці проектів, коли студенти в групах виступали в ролі «дослідників», «аналітиків», «практиків», «винахідників». Результат такої роботи – створення портфоліо, що дало значний практичний ефект.

Упроваджуючи педагогічні умови, ми звернули особливу увагу на самостійну роботу студентів (В. Агеєв [2], Х. Бахтіярова [16], В. Козаков [98], В. Кудін [108]). Це питання відіграє важливу роль у реалізації кожної педагогічної умови. Наші міркування базувалися на тому, що ми можемо використати позитивні сторони самостійної пізнавальної діяльності студентів: це засіб для глибокого та міцного засвоєння основних знань, формування умінь і навичок; вона допомагає виробленню самостійності та активності особистості в

процесі пізнання; вона стає фундаментом формування звички до регулярного поповнення і поновлення знань з предмета, готовності до самоосвіти.

Наступним етапом була розробка моделі формування професійної компетентності. Розробляючи модель формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, виходили з того значення, яке надають цьому феномену науковці (Ю. Бабанський [14], Т. Ільїна [83], О. Мокрогуз [145], Н. Новік [156], В. Штофф [238] та ін.). Врахували вимоги до розробки педагогічних моделей: концептуальність, системність, керованість, ефективність, відтворюваність. Для цього використовували педагогічні підходи: діяльнісний, системний, концептуальний, аксіологічний. У своїй сукупності вони забезпечили дієвість моделі, її ефективність.

Такі складові організації формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму розробленої нами моделі потребували додаткового узгодження її з педагогічними умовами та практичної реалізації. З цією метою було:

1. Проведено повний аналіз кожної складової моделі формування професійної компетентності майбутнього менеджера туризму.
2. Узгоджено такі складові із педагогічними умовами.
3. Визначено шляхи практичної реалізації моделі в процесі професійної підготовки студентів.
4. Проведено відбір методів упровадження моделі.

У процесі педагогічного експерименту проводили зрізи знань студентів із фахових дисциплін, тестування, анкетування, після чого вносили корективи в навчальні плани, методики проведення занять, практик, виявлення повноти засвоєних знань, рівня володіння професійними вміннями роботи в інформаційному середовищі. Це сприяло досягненню поставленої мети й виконанню завдань дослідження.

На **заключному етапі** проводилося підведення підсумків, шляхом розрахунків результатів дослідження – аналіз і порівняння одержаних



результатів, робилися прикінцеві висновки, аргументувалась ефективність експериментальної програми дослідження.

На цьому етапі були поставлені завдання:

1. Розглянути характеристику кількісних та якісних показників і рівнів сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму.
2. Виявити відмінності в рівнях сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму в контрольних і експериментальних групах.
3. Визначити доцільність використання обраних засобів інформаційно-комунікаційних технологій у підготовці майбутніх менеджерів туризму.

Математичні обчислення проводилися з використанням F-критерію Фішера за допомогою формули 2.1, (за А. Киверялгом [111, с. 277]):

$$F_{emp} = \frac{\sigma_1^2}{\sigma_2^2} \quad (2.1), \text{ де}$$

$\sigma_1^2$  – дисперсія, яка визначалася за результатами вхідного контролю,

$\sigma_2^2$  – дисперсія, яка визначалася за результатами підсумкового контролю.

Для обчислення дисперсії ми використовували формулу 2.2.

$$\sigma^2 = \frac{\sum f(x_i - \bar{x})^2}{N} \quad (2.2),$$

де  $f$  – кількість студентів з певним рівнем (що позначався цифровими показниками "5", "4", "3", "2") сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму;

$(x_i - \bar{x})$  – різниця між величинами цифрових значень (5, 4, 3, 2) і значенням середнього показника (СП) професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму;

$N$  – кількість студентів у тих категоріях груп (контрольних або експериментальних), де обчислювалася дисперсія.

Отримані результати аналізувалися, на їх основі робилися висновки, подані в наступному параграфі.

## 2.5. Результати дослідження та їх аналіз

Експериментальне дослідження з проблеми формування професійної компетентності менеджерів туризму засобами інформаційних технологій проводилося зі студентами III курсу напрямів підготовки "Міжнародний туризм" та "Готельно-ресторанний бізнес". Оскільки на кожному з цих напрямів навчалися лише студенти однієї групи, то їх розподіл на контрольні та експериментальні групи здійснювався за підгрупами. Такий підхід уможлиблювався за рахунок того, що лабораторні заняття проводилися окремо з кожною підгрупою. Тому студенти однієї підгрупи навчалися за традиційними методиками, а студенти іншої підгрупи – за методикою, розробленою й обґрунтованою в нашому дисертаційному дослідженні з метою цілеспрямованого формування професійної компетентності менеджерів туризму.

Таким чином, група студентів із 35 осіб напряму підготовки "Міжнародний туризм", які вивчали в I семестрі дисципліну "Інформаційні системи в туризмі", розподілялися на експериментальну групу (ЕГ), куди входили 18 студентів I підгрупи, та контрольну групу (КГ) – 17 студентів II підгрупи [239].

Студенти, котрі отримували професійну підготовку зі спеціальності "Готельно-ресторанний бізнес" (48 осіб) і вивчали дисципліну "Інформаційні технології в готельному та ресторанному бізнесі", розподілялись на експериментальну й контрольну групи по 24 особи в кожній.

Отже, загальна кількість студентів експериментальних груп становила 42 особи, а контрольних груп – 41 особа.

На етапі вхідного контролю встановлювалися рівні сформованості професійної компетентності в майбутніх фахівців обох спеціальностей на першому занятті з указаних дисциплін за допомогою обґрунтованих у дослідженні методик, що знайшло відображення в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**Сформованість рівнів професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму на етапі вхідного контролю**

Гр. і к-сть студ. (КС)	Цифрові показники сформованості рівнів професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму								
	Високий		Середній		Задовільний		Низький		СП
	КС	%	КС	%	КС	%	КС	%	
КГ 41 ст.	2	4,88	15	36,58	20	48,78	4	9,76	3,37
ЕГ 42 ст.	1	2,38	16	38,10	21	50,0	4	9,52	3,33

Аналіз результатів дослідження рівня сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму на етапі вхідного контролю показав, що на всіх рівнях, крім високого, сформованість професійної компетентності в КГ і ЕГ практично однакова. Тільки в КГ на високому рівні студентів перебувало в 2 рази більше, ніж в ЕГ.

Оскільки для проведення в подальшому аналізу за допомогою методів математичної статистики показник кожного рівня повинен відображатися однією цифрою, ми використали ще й 5-бальну шкалу оцінювання кожного рівня та середній показник за 5-бальною шкалою (СП).

У процесі реалізації експериментальної методики формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму у студентів, котрі навчалися в експериментальних групах, відбулися більш значущі позитивні зміни у сформованості цього феномену, ніж у студентів контрольних груп обох напрямів підготовки. У своїх дослідженнях ми виходили з того, що визначальними в формуванні професійної компетентності фахівця є компоненти, які характеризують особливості саме цього навчального процесу (когнітивного, ціннісно-мотиваційного і техніко-технологічного). Перевірка сформованості професійної компетентності здійснювалася шляхом порівняння результатів сформованості кожного компонента, а також узагальнених показників на етапах вхідного (ВК) та підсумкового контролю (ПК).

Результати сформованості когнітивного компонента професійної компетентності, що передбачає обробку інформації на основі мікрокогнітивних фактів, відображені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

**Рівні сформованості когнітивного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму**

Гр. і к-сть студ. д. (КС)	Етап контролю (ЕК)	Цифрові показники рівнів сформованості когнітивного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму								
		Високий		Середній		Задовільний		Низький		СП
		КС	%	КС	%	КС	%	КС	%	
КГ 41 ст.	ВК	1	2,44	13	31,71	21	51,22	6	14,63	3,22
	ПК	3	7,32	16	39,02	22	53,66	0	0	3,54
ЕГ 42 ст.	ВК	1	2,38	14	33,33	22	52,38	5	11,91	3,26
	ПК	14	33,33	12	28,57	16	38,10	0	0	3,95

Аналіз результатів табл.2.3 показав, що в процесі формування професійної компетентності відбулися значні позитивні зміни в ЕГ.

Динаміка змін у сформованості когнітивного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму відображена на рис.2. 13.

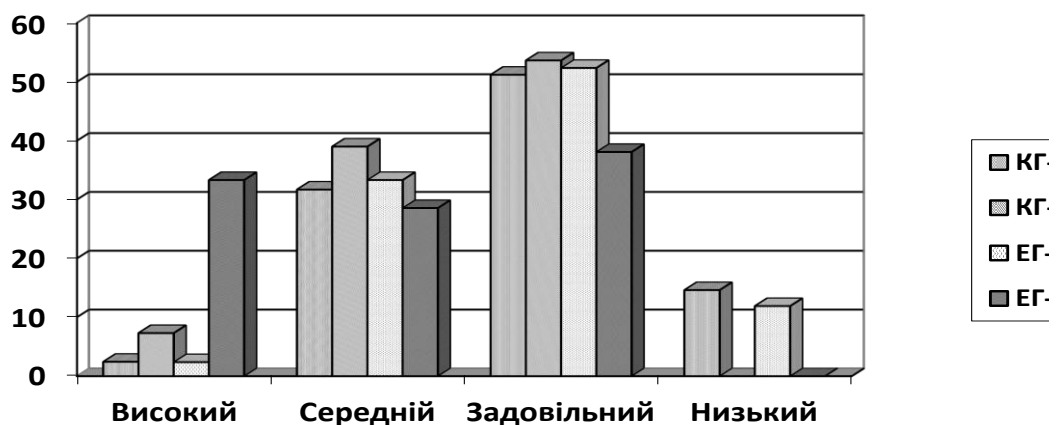


Рис. 2.13. Динаміка показників рівнів сформованості когнітивного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму (у %)

Аналіз цифрових показників рівнів сформованості когнітивного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму свідчить про те, що:

– за показниками високого рівня у студентів контрольних груп відбулися зміни в напрямі зростання від 2,44% до 7,32% (на 4,88%), а в студентів експериментальних груп – від 2,38% до 33,33% (на 30,95%), що на 26,07% більше, ніж у КГ;

– за показниками середнього рівня у студентів КГ відбулося зростання від 31,71% до 39,02%, а в ЕГ спостерігалось зменшення – від 33,33% до 28,57% за рахунок значного зростання кількості студентів з високим рівнем сформованості когнітивного компонента професійної компетентності;

– за показниками задовільного рівня у студентів КГ відбулося зростання від 51,22% до 53,66% за рахунок тих студентів, які підвищили свій рівень з низького до задовільного, а в ЕГ кількість студентів з цим рівнем сформованості когнітивного компонента зменшилася від 52,58% до 38,10%, що є значно кращим показником, ніж у студентів контрольних груп;

– за показниками низького рівня в обох категоріях груп на завершальному етапі не було студентів з цим рівнем;

– за показниками СП у контрольних групах відбулося зростання від 3,22 до 3,54 бала (на 0,32 бала), а в ЕГ – від 3,26 до 3,95 бала (на 0,69 бала), що на 0,37 бала більше, ніж у контрольних групах.

Такі показники є підтвердженням того, що правильно обрані педагогічні умови та їх реалізація в сукупності з моделлю формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму. Оскільки когнітивний компонент є одним із головних компонентів якості підготовки фахівців, то позитивні зміни в його сформованості є якісним показником ефективності навчального процесу.

Результати сформованості ціннісно-мотиваційного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, що полягає у створенні умов, які сприяють входженню особистості у світ цінностей, і характеризує ступінь мотиваційних спонукань людини, що впливають на ставлення індивідів до роботи і до життя в цілому, відображені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

**Рівні сформованості ціннісно-мотиваційного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму**

Гр. і (КС)	ЕК	Цифрові показники рівнів сформованості ціннісно-мотиваційного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму								СП
		Високий		Середній		Задовільний		Низький		
		КС	%	КС	%	КС	%	КС	%	
КГ 41 ст.	ВК	3	7,32	17	41,46	19	46,34	2	4,88	3,51
	ПК	5	12,20	19	46,34	17	41,46	0	0	3,71
ЕГ 42 ст.	ВК	3	7,14	16	38,10	20	47,62	3	7,14	3,45
	ПК	18	42,86	12	28,57	12	28,57	0	0	4,14

Аналіз цифрових даних, які відображають рівні сформованості ціннісно-мотиваційного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, свідчить, що:

– за показниками високого рівня в контрольних групах відбулося зростання кількості студентів від 7,32% до 12,20% (на 4,88%), а в експериментальних групах – від 7,14% до 42,86% (на 35,72%), що на 30,84% більше, ніж у КГ;

– за показниками середнього рівня у студентів КГ відбулося зростання від 41,46% до 46,34%, а в експериментальних групах спостерігалось зменшення від 38,1% до 28,57% за рахунок збільшення кількості студентів з високим рівнем сформованості ціннісно-мотиваційного компонента професійної компетентності;

– за показниками задовільного рівня в КГ відбулося зменшення кількості студентів від 46,34% до 41,46% (на 4,88%), а в експериментальних групах – від 47,62% до 28,57% (на 19,05%), що на 14,17% більше, ніж у студентів контрольних груп;

– за показниками низького рівня в обох категоріях груп на завершальному етапі не виявлено студентів;

– за значенням середніх показників у контрольних групах відбулося зростання від 3,51 до 3,71 бала (на 0,2 бала), а в ЕГ – від 3,45 до 4,14 бала (на 0,69 бала), що на 0,49 бала більше, ніж у КГ.

Динаміка змін у сформованості ціннісно-мотиваційного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму відображена на рис. 2.14.

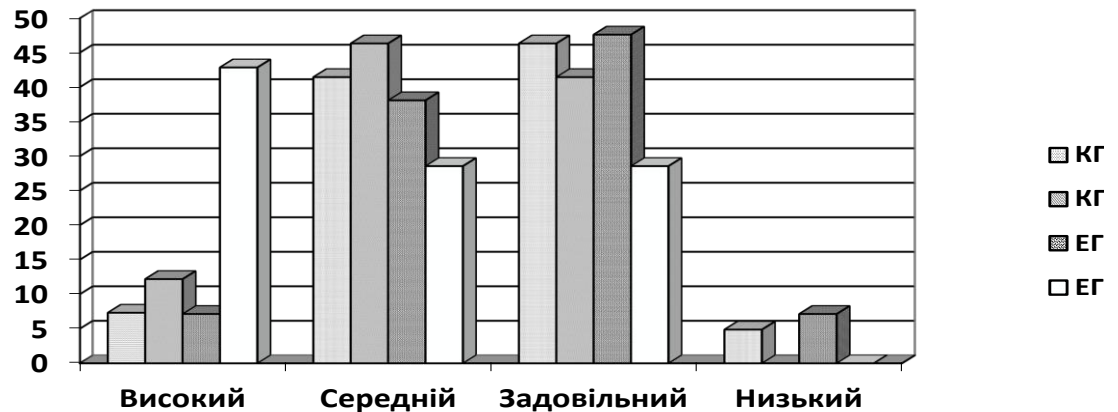


Рис. 2.14. Динаміка показників рівнів сформованості ціннісно-мотиваційного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму (у %)

Отримані результати є свідченням не тільки ефективності експериментальної методики, але й підтвердженням правильності обраних мотивів для формування інтересу до майбутньої професії. Свою роль відіграв і мотиваційний фактор.

Результати сформованості техніко-технологічного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму відображено в таблиці 2.4 та на рис. 2.15.

Таблиця 2.4

**Рівні сформованості техніко-технологічного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму**

Гр. і (КС)	ЕК	Цифрові показники рівнів сформованості техніко-технологічного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму								СП
		Високий		Середній		Задовільний		Низький		
		КС	%	КС	%	КС	%	КС	%	
41 ст.	КГ	2	4,88	14	34,15	20	48,78	5	12,19	3,32
	ПК	4	9,76	18	43,90	19	46,34	0	0	3,63
42 ст.	ЕГ	1	2,38	15	35,71	21	50,00	5	11,91	3,29
	ПК	19	45,24	12	28,57	11	26,19	0	0	4,19

Аналіз отриманих результатів і гістограм, які відображають рівні сформованості техніко-технологічного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, свідчить, що:

– за показниками високого рівня відбулося зростання кількості студентів у контрольних групах від 4,88% до 9,76% (на 4,88%), а в експериментальних групах – від 2,38% до 45,24% (на 42,86%), що на 37,98% більше, ніж у КГ;

– за показниками середнього рівня в студентів КГ відбулося зростання від 34,15% до 43,90%, а в експериментальних групах спостерігалось зменшення від 35,71% до 28,57% за рахунок збільшення кількості студентів з високим рівнем сформованості техніко-технологічного компонента професійної компетентності;

– за показниками задовільного рівня в КГ відбулося зменшення кількості студентів від 48,78% до 46,34% (на 2,44%), а в експериментальних групах – від 50,0% до 26,19% (на 23,81%), що на 21,37% більше, ніж у студентів контрольних груп;

– за показниками низького рівня в обох категоріях груп на завершальному етапі не виявлено студентів;

– за середніми показниками в КГ відбулося зростання від 3,32 до 3,63 бала (на 0,31 бала), а в ЕГ – від 3,29 до 4,19 бала (на 0,9 бала), що на 0,59 бала більше, ніж у контрольних групах.

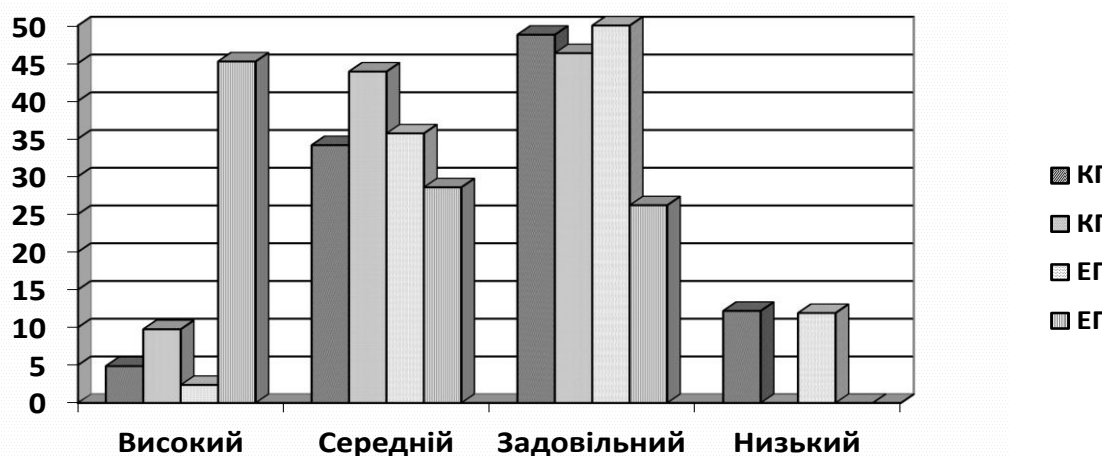


Рис.2.15. Динаміка показників рівнів сформованості техніко-технологічного компонента професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму (у %)



Такі результати слугують на користь розробленої експериментальної методики, оскільки підвищують, окрім методичної підготовленості до оволодіння засобами інформаційно-комунікаційних технологій, ще й технічну готовність студентів до використання цих засобів.

Оскільки в результаті дослідження виникла необхідність у результативно-оцінному компоненті, який є фактично підсумковим у результатах дослідження, його сформованість ми визначали за усередненими значеннями сформованості трьох попередньо розглянутих компонентів. За його результатами визначалися рівні сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму в процесі формувального експерименту.

Узагальнені результати сформованості всіх компонентів професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму на етапі вхідного й підсумкового контролю були систематизовані та відображені в таблиці 2.5 для здійснення порівняльного аналізу.

Таблиця 2.5

### Рівні професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму

Гр. і КС	ЕК	Цифрові показники сформованості рівнів професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму								
		Високий		Середній		Задовільний		Низький		СП
		КС	%	КС	%	КС	%	КС	%	
КГ 41 ст.	ВК	2	4,88	15	36,58	20	48,78	4	9,76	3,37
	ПК	4	9,76	17	41,46	20	48,78	0	0	3,61
ЕГ 42 ст.	ВК	1	2,38	16	38,10	21	50,00	4	9,52	3,33
	ПК	18	42,86	12	28,57	12	28,57	0	0	4,14

Порівняльний аналіз узагальнених результатів показав:

1. За результатами вхідного контролю середній показник (СП) професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, які навчалися в контрольних та експериментальних групах був близький за значенням: 3,37 бала – у КГ і 3,33 бала в ЕГ, що свідчить про рівноцінність груп, які були введені в експеримент.

2. Порівняння показників сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму на етапах вхідного та підсумкового контролю доводить ефективність запропонованої експериментальної методики.

Так, за показниками *високого* рівня кількість таких студентів збільшилася в контрольних групах від 2 до 4 студентів (з 4,88% до 9,76% , тобто на 4,88%), а в експериментальних групах – від одного до 18 студентів (з 2,38% до 42,86% – на 40,48%), що на 35,6% більше, ніж у контрольних групах. Кількість студентів, у яких виявлено *середній* рівень сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, зросла в контрольних групах від 15 (36,58%) до 17 (41,46%) осіб – тобто на 2 студенти (4,88%), а в експериментальних групах у цій категорії студентів відбулося зменшення з 16 (38,10%) до 12 (28,57%) – 4 на особи (на 9,53%), що обумовлено значним збільшенням кількості студентів з високим рівнем. Кількість студентів із *задовільним* рівнем професійної компетентності в контрольних групах не змінилася – 20 осіб, що становило 48,78%. Це зумовлено тим, що частина студентів з цим рівнем підвищила його до середнього, і така ж частина майбутніх менеджерів туризму підвищила свій рівень з низького до задовільного. Проте в експериментальних групах кількість студентів із задовільним рівнем значно зменшилася: від 21 (50,0%) до 12 (28,57%) – на 9 осіб (21,43%). За показниками *низького* рівня професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму в обох категоріях груп показники вхідного контролю були однакові.

3. Краща результативність формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму в ЕГ за експериментальною методикою підтверджується і динамікою середніх показників (СП). Так, у студентів контрольних груп значення СП змінилося в процесі формувального експерименту від 3,37 бала до 3,61 бала (тобто, на 0,24 бала), а в експериментальних групах цей показник зріс від 3,33 бала до 4,14 бала (на 0,81 бала), що на 0,57 бала краще, ніж у контрольних групах.

Динаміка результативності експериментального дослідження показана на гістограмі (рис.2.16).

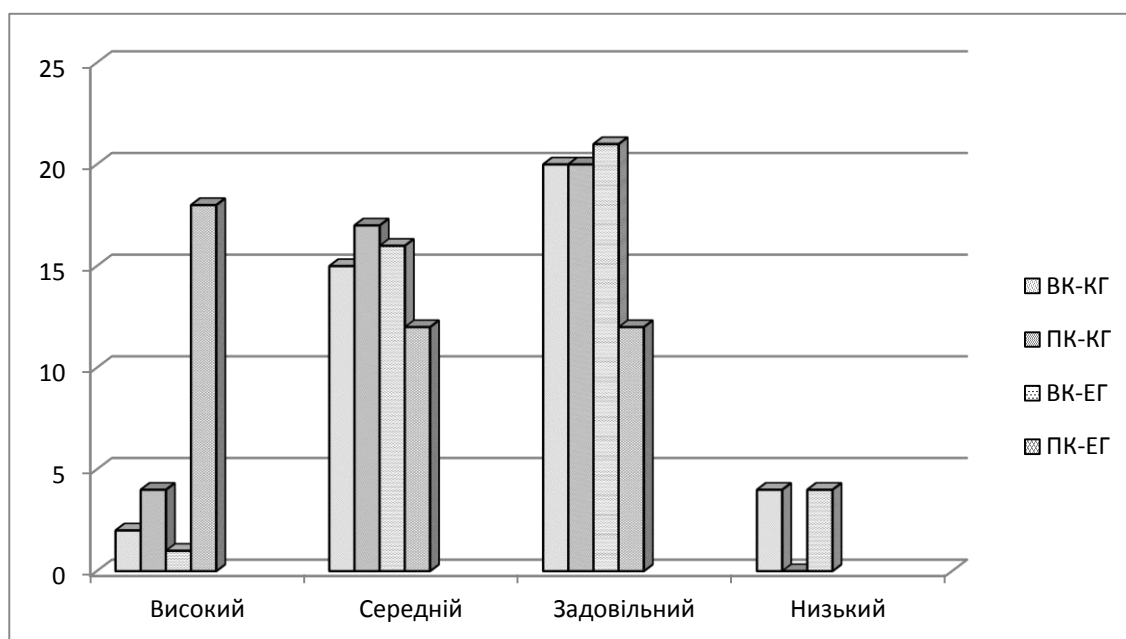


Рис. 2.16. Динаміка показників рівнів професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму (у %)

Порівняння гістограм дає змогу зазначити, що в експериментальних групах відбуваються більш значущі зміни у формуванні професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, ніж у контрольних групах.

З метою перевірки достовірності отриманих результатів та обробки результатів педагогічного експерименту були використані методи математичної статистики, які застосовуються у професійній педагогіці [111] та полягають у порівнянні дисперсій і визначенні F-критерію.

Порівнювалися числові показники емпіричного F-критерію, який визначався за цифровими даними рівнів сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, та теоретичного F-критерію – поданого в стандартних таблицях.

Згідно з нульовою гіпотезою різниця в показниках рівнів сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму контрольних груп є результатом природного ходу навчального процесу. Альтернативною гіпотезою було визначено припущення, що різниця між показниками вхідного та підсумкового контролю в експериментальних групах обумовлена

цілеспрямованим застосуванням обґрунтованої в дисертації методики формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму. З метою перевірки достовірності результатів дослідження порівнювалися показники F-критерію нульової та альтернативної гіпотез.

За умови, коли число ступенів свободи чисельника матиме значення в межах від 24 до безкінечності, а знаменника – від 40 до 60 (що відповідає показникам контрольної та експериментальної груп з кількістю студентів 41 і 42 особи), то  $F_{krit}$  має величину в межах від 1,8 до 1,4.

Результати розрахунків з метою визначення F-критерію для контрольних та експериментальних груп відображені в таблиці 2.7.

Аналіз табличних показників дає змогу узагальнити: обчислення F-критерію ( $F_{emp}$ -КГ) для контрольних груп за формулою А. Киверялга [102, с. 277] дало показник 0,83, а в експериментальних групах F-критерій ( $F_{emp}$ -ЕГ) має показник 1,51.

Порівнюючи значення обчисленого F-критерію для експериментальних груп зі стандартними табличними показниками  $F_{krit}$ , ми дійшли висновку, що значення  $F_{emp}$ -ЕГ=1,51 знаходиться в межах 1,8 – 1,4. Це означає, що результати нашого дослідження з формування професійної компетентності майбутніх

Таблиця 2.6

### Результати обчислення F-критерію

Гр.	ЕК і КС	СП	Показники, що використовуються для визначення F-критерію										$F_{emp}$
			$f$				$(x_i - \bar{x})$				$\sum f(x_i - \bar{x})^2$	$\sigma^2$	
			5	4	3	2	5	4	3	2			
КГ	ВК 41 с.	3,37	2	15	20	4	1,63	0,63	-	-	21,51	0,5247	0,83
	ПК 41 с.	3,61	4	17	20	0	1,39	0,39	-	-	17,76	0,4331	
ЕГ	ВК 42 с.	3,33	1	16	21	4	1,67	0,67	-	-	19,33	0,4603	1,51
	ПК 42 с.	4,14	1 8	12	12	0	0,86	-	-	-	29,14	0,6939	

менеджерів туризму є вірогідними і підтверджують достовірність проведеного експерименту. Показник  $F_{emp}$ -КГ із значенням 0,83 виходить за межі вірогідності,

тому незначне підвищення рівня професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму, які навчалися в контрольних групах, пов'язане з умовами традиційного процесу навчання.

Відтак можна стверджувати, що ефективність формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму залежить від цілеспрямованого застосування запропонованої в дисертації методики професійної підготовки студентів.

## **Висновки до розділу 2**

1. На основі аналізу психолого-педагогічної літератури визначено зміст категорій «умова» та «педагогічна умова». Під педагогічними умовами розуміємо чинники, які впливають на ефективність навчального процесу. Ефективними є такі педагогічні умови: актуалізація мотивів професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій, упровадження програмованого навчання в процес формування інформаційної компетентності майбутніх менеджерів туризму, використання проектної технології за методикою Intel (навчання для майбутнього,) активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів.

2. Позитивні показники були виявлені при реалізації обраних критеріїв сформованості професійної компетентності: уміння здійснювати пошук та обробку інформації; показники: ступінь розвитку дій здійснювати пошук й обробку інформації; розуміння значущості вивчення фахових дисциплін з використанням ІКТ; володіння навичками самостійної навчально-пізнавальної діяльності – для *когнітивного компонента*; прояв мотивації до використання ІКТ; показники: розвиненість інтересу до одержання знань з фахових дисциплін засобами ІКТ; уміння застосовувати знання на практиці – для *ціннісно-мотиваційного компонента*; розуміння принципів роботи з використанням ІКТ, можливостей і обмежень технічних пристроїв, уміння класифікувати задачі за типами та їх розв'язувати; показники: знання принципів роботи з технічними пристроями, знання відмінностей між автоматизованими й автоматичними

інформаційними процесами – для *техніко-технологічного компонента*; відповідність процесу розв'язання професійних завдань оптимальним зразкам – для *оцінюючого компонента*.

3. На основі авторського бачення процесу формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму була розроблена модель такого процесу зі складовими: соціальне замовлення, мета, принципи, завдання, методи й засоби інформаційно-комунікаційних технологій, особливості підготовки, компоненти, критерії, рівні сформованості професійної компетентності та результат.

4. Аналіз результатів дослідження дозволив дійти висновку, що отримані числові показники підтверджують позитивну динаміку формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму за розробленою експериментальною методикою. Краща результативність формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму в ЕГ за експериментальною методикою підтверджується й динамікою середніх показників (СП). Так, у студентів контрольних груп значення СП змінилося в процесі формувального експерименту від 3,37 бала до 3,61 бала (тобто, на 0,24 бала), а в експериментальних групах цей показник зріс від 3,33 бала до 4,14 бала (на 0,81 бала), що на 0,57 бала краще, ніж у контрольних групах.

5. Для аналізу статистичних даних використано метод порівняння дисперсій за допомогою F-критерію. Порівнюючи значення обчисленого F-критерію для експериментальних груп зі стандартними табличними показниками  $F_{krit}$ , ми дійшли висновку, що значення  $F_{emp-EG}=1,51$  знаходиться в межах 1,8 – 1,4. Це означає, що результати нашого дослідження з формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму є вірогідними й підтверджують достовірність проведеного експерименту.

За матеріалами розділу надруковано такі статті: [120; 121; 123; 124; 125; 127; 128; 129; 252].

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму теоретично обґрунтовано і практично досліджено шляхом використання педагогічних умов такого процесу. Результати дослідження дозволили зробити такі загальні висновки:

1. Аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив виділити педагогічні підходи науковців до сутності феномена "професійна компетентність менеджера туризму", під якою розуміють сукупність знань, умінь і навичок, його особистісних якостей, що забезпечує організацію, стратегічне управління і планування туристичним підприємством, координацію інтеграції всіх його підрозділів. Сучасна підготовка майбутніх менеджерів туризму забезпечується сформованістю компонентів: когнітивного (передбачає обробку інформації на основі мікрокогнітивних актів); ціннісно-мотиваційного (полягає у створенні умов, що сприяють входженню особистості у світ цінностей, і характеризує ступінь мотиваційних спонукань людини); техніко-технологічного (передбачає розуміння принципів роботи, можливостей і обмежень технічних пристроїв, призначених для автоматизованого пошуку та обробки інформації) та оцінного (передбачає оцінювання і самооцінювання). До особливостей підготовки майбутніх менеджерів туризму відносять: здатність вирішувати проблеми підвищення продуктивності праці та ефективності, конкурентоспроможності туристичного підприємства; вміння вивчати назрілі проблеми з надання та виконання туристичних послуг; володіння вміннями проектувати системи управління, що забезпечили б успіх і реалізацію цього через людей та для людей.

Результати констатувального етапу показали рівні готовності майбутніх менеджерів туризму до роботи в інформаційному середовищі: із загальної кількості респондентів 58,5 % володіють основами ІКТ на середньому рівні, 21,8 % - на достатньому рівні, 11,2 % - на низькому рівні, а на високому рівні - тільки 8,5 % студентів. Проблема формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму є ще недостатньо дослідженою в педагогічній теорії та

практиці й потребує вивчення шляхом упровадження педагогічних умов формування такої компетентності засобами найбільш сучасних ІКТ.

2. Проведений теоретичний аналіз досліджуваної проблеми забезпечив узгодженість між компонентами, критеріями та показниками формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму: *когнітивний компонент* — через критерії: уміння здійснювати пошук та обробку інформації; показники: ступінь розвитку дій здійснювати пошук та обробку інформації; розуміння значущості вивчення фахових дисциплін з використанням ІКТ; володіння навичками самостійної навчально-пізнавальної діяльності; *ціннісно-мотиваційний компонент* — через критерії: прояв мотивації до використання ІКТ; показники: розвиненість інтересу до одержання знань з фахових дисциплін засобами ІКТ; уміння застосовувати знання на практиці; *техніко-технологічний компонент* — через критерії: розуміння принципів роботи з використанням ІКТ, можливостей та обмежень технічних пристроїв, уміння класифікувати задачі за типами та їх розв'язувати; показники: знання принципів роботи з технічними пристроями, знання відмінностей між автоматизованими й автоматичними інформаційними процесами, уміння обирати певний технічний засіб. *Оцінний компонент* — через відповідність процесу розв'язання професійних завдань оптимальним зразкам, був прийнятий як усереднені значення всіх визначених компонентів. Виявленими рівнями результативності дослідження були: високий, достатній, середній і низький.

3. Для формування професійної компетентності важливе значення мають визначені і практично апробовані педагогічні умови. Керуючись особливостями підготовки менеджерів туризму, компонентами і критеріями, обрали такі педагогічні умови, як: актуалізація мотивів професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій; використання проектної технології для формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму; упровадження програмованого навчання в процес формування інформаційної компетентності майбутніх менеджерів туризму; активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів. Доцільність



використання саме таких педагогічних умов визначалася характером досліджень, пов'язаних з інформаційно-комунікаційними технологіями, та специфічними принципами, які притаманні проектній технології навчання.

4. На основі опрацювання та аналізу психолого-педагогічних досліджень з питань формування компетентностей особистості, інноваційних технологій взагалі, ролі обчислювальної техніки та інформаційних технологій у навчально-виховному процесі зокрема автором було розроблено, теоретично обґрунтовано та перевірено під час експерименту ефективність моделі формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму із включенням в її структуру таких блоків: концептуально-цільового, організаційно-змістового, процесуально-технологічного, результативно-аналітичного, кожен з яких, у свою чергу, має низку складових. Експериментом доведено, що при дотриманні педагогічних умов дана модель дозволяє покращити ефективність формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туристичної галузі в порівнянні з класичною технологією навчання. Для їх реалізації було використано такі засоби інформаційно-комунікаційних технологій, як: мультимедійна система; експертна система; система автоматизованого проектування; електронний бібліотечний каталог; банк даних, база даних; електронна пошта; система телеконференцій; вебінари, програмований підручник.

Аналіз рівнів сформованості професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму після завершення формувального експерименту свідчить про якісні й кількісні зміни в позитивній динаміці досліджуваних компонентів такого процесу та загальну узгодженість компонентів.

Здійснений аналіз результатів дослідження свідчить про те, що навчальний процес став ефективним і доцільним за використання експериментальної методики. В ЕГ відбулися позитивні зміни в рівнях сформованості професійної компетентності: кількість студентів з високим рівнем сформованості професійної компетентності збільшилася на 40,48 %, на середньому – зменшилася на 9,53 %, на задовільному рівні спостерігалася зменшення кількості студентів на 21,43 %,

а на низькому — на 9,52 %. Відповідна математична обробка результатів дослідження з використанням F- критерію Фішера підтвердила вірогідність таких змін.

Таким чином, результати дослідження доводять, що цілеспрямоване застосування запропонованих педагогічних умов підвищує ефективність формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туристичної галузі.

Проведене дослідження, звісно, не вичерпує всі аспекти такої підготовки. Подальші перспективи дослідження можуть бути пов'язані з розробкою системи підготовки майбутніх менеджерів туризму засобами ІКТ з використанням сучасних педагогічних технологій, вивченням процесу ефективної практичної підготовки до роботи в туристичних фірмах, використанням хмарних технологій у підготовці майбутніх менеджерів туризму.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов В. В. Туристичний менеджмент: система підготовки екскурсійного персоналу / В. В. Абрамов, М. М. Покогодна // Краєзнавство. Географія. Туризм. – 2007. – № 4 (489). – С.8-11.
2. Агеев В. В. Теоретические основы нового курса начальной школы, основанного на воспитании развития самостоятельной деятельности школьников / В. В. Агеев // Начальная школа. – 1989. – №1. – С.46-51.
3. Алексеєнко Т. А. Формування пізнавальної активності студентів в умовах блокової організації навчання: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец.: 13.00.01 «Загальна педагогіка та історія педагогіки» / Т. А. Алексеєнко. – К., 1995. – 25 с.
4. Алексюк А. М. Педагогіка вищої школи: курс лекцій: модульне навчання; Навчальний посібник / А. М. Алексюк. – Київ: ІСДО, 1993. – 220 с.
5. Ананьев Б. Г. Личность, субъект деятельности, индивидуальность: избр. психол. труды в 2-х т. / Б. Г. Ананьев – М.: Педагогика, 1980. – Т.1. – С.124-178.
6. Андріюк В. П. Співробітництво природоохоронних організацій з владними структурами, освітніми закладами, громадськістю в сфері еколого-освітньої діяльності та значення цього процесу для розвитку екотуризму / В. П. Андріюк // Екотуризм і сталий розвиток у Карпатах: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Рахів, 10-12 жовтня 2007 р.). – Рахів, 2007. – С.5-11.
7. Антоненко В. В. Механизм взаимосвязи ВУЗа и предприятий сферы туризма // Теория, практика и перспективы развития современного сервиса: Материалы III Межвуз. науч.-практ. конф. молодых ученых и студентов, г.Волгоград, 20-21 марта 2008. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2008. – 220 с.
8. Апатова Н. В. Влияние информационных технологий на содержание и методы обучения в СЗШ: дис. ... докт. пед. наук: 13.00.01 / Н. В. Апатова. – К., 1999. – 342 с.
9. Апатова Н. В. Информационные технологии в школьном образовании / Н. В. Апатова. – М.: Школа-Пресс, 1994. – 254 с.

10. Арапов М. В. Предвидимые изменения в информационной среде общества / М. В. Арапов // НТИ. – 1991. – № 1. – С.1-16.
11. Арефьев А. О. Управление компетенцией и ротация человеческих ресурсов проектно-ориентированного предприятия [Электронный ресурс] / А. О. Арефьев, А. Д. Баженов. – Режим доступа: [http://www.iteam.ru/publications/project/section\\_39/article\\_2499](http://www.iteam.ru/publications/project/section_39/article_2499).
12. Аширов Д. А. Трудовая мотивация: [учеб. пособие] / Д. А. Аширов. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. – 448 с.
13. Бабанский Ю. К. Оптимизация учебно-воспитательного процесса: метод. основы / Ю. К. Бабанский. – М.: Просвещение, 1982. – 192 с.
14. Бабанский Ю. К. Рациональная организация учебной деятельности / Ю. К. Бабанский. – М.: Знание, 1981. – 96 с.
15. Басова Н. В. Педагогика и психология / Н. В. Басова. – Рн/Д.: Феникс, 2000. – 416 с.
16. Бахтиярова Х. Ш. О формировании познавательной активности и самостоятельности студентов в процессе преподавания русского языка как иностранного / Х. Ш. Бахтиярова, С. А. Кашин, В. В. Кудина // Проблемы высшей школы. – 1988. – Вып. 64. – С.40-44.
17. Башмаков М. И. Понятие информационной среды процесса обучения / М. И. Башмаков, С. И. Позняков, Н. А. Резник // Школьные технологии. – 2000. – №2. – С.153-182.
18. Башмаков М. И. Процесс обучения в информационной среде / М. И. Башмаков, С. И. Позняков, Н. А. Резник // Школьные технологии. – 2000. – №6. – С.133-159.
19. Безлюдна Н. В. Навчай, розвиваючи [посіб. для студ. пед. навч. закл.] / Н. В. Безлюдна. – К.: Наук. світ, 2001. – 93 с.
20. Беспалько В. П. Слагаемые педагогической технологии / В. П. Беспалько. – М.: Педагогика, 1989. – 192 с.
21. Безрукова В. С. Педагогика: Проективная педагогика / В. С. Безрукова. – Екатеринбург: Изд-во ЕИПУ, 1996. – 344 с.

22. Березюк О. С. Про засоби формування педагогічного професіоналізму студентів педвузу / О. С. Березюк // Нові технології навчання. – 1998. – Вип.23. – С.40-46.

23. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – изд.9-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007. – 576 с.

24. Бирюков В. Ю. Концепція інформатизації освіти / В. Ю. Бирюков, Я. І. Вовк, М. І. Жалдак // Рідна школа. – 1994. – №11. – С.84-92.

25. Біда Д. Д. Формування готовності вчителів природничих дисциплін до організації навчально-пізнавальної діяльності учнів загальноосвітньої школи: автореф. дис.на здобуття наук.ступеня канд.пед.наук: спец.13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Д. М. Біда. – Вінниця, 2010. – 20 с.

26. Блажук О. А. Підготовка майбутніх офіцерів-прикордонників до застосування інформаційно-телекомунікаційних технологій у забезпеченні системи зв'язку прикордонних підрозділів: дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / О. А. Блажук. – Хмельницький, 2012. – 172 с.

27. Болонський процес у фактах і документах (Сорбонна – Болонья – Саламанка – Прага – Берлін) / упоряд. М. Ф. Степко, Я. Я. Болюбаш, В. Д. Шинкарук, В. В. Грубінко, І. І. Бабин. – Тернопіль: Вид-во ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2003. – 52 с.

28. Бражнич О. Г. Педагогічні умови диференційованого навчання учнів загальноосвітньої школи: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.07 / О. Г. Бражнич. – Кривий Ріг, 2001. – 238 с.

29. Бугаєць Н. А. Професійно-педагогічна підготовка майбутніх учителів до роботи з сім'єю учня: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Н. А. Бугаєць. –Харків, 2002. – 18 с.

30. Буляева С. А. Проблемы единства фундаментальных и профессиональных знаний и построение учебных предметов в вузе / С. А. Буляева, З. А. Решетова // Современная высшая школа. – 1986. – № 2. – С.205-216.

31. Буряк В. К. Диференціація навчання на уроках / В. К. Буряк // Рад. школа. – 1990. – № 3. – С.58-64.

32. Быкова А. Н. Исследование эффективности использования информационных технологий в процессе обучения иностранным языкам в военно-техническом вузе: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / А. Н. Быкова – СПб., 1999. – 181 с.

33. Быстрянец С. Б. Информационные технологии в рекламе туристского продукта / С. Б. Быстрянец, Г. М. Кузнецова // Конкуренция и рынок. – 2002. – № 2(13). – С.16-22.

34. Вартанова О. В. Компетенція персоналу: теоретичне визначення та складові / О. В. Вартанова, Є. П. Складар // Актуальні питання теорії і практики менеджменту: матеріали першої Всеукр. наук.-практ. конф. студентів і молодих вчених (Луганськ, 17-19 березня 2010 р.). – Луганськ: СЛУ ім. В. Даля, 2010. – С.274-276.

35. Вачевський М. В. Теоретико-методичні засади формування у майбутніх маркетологів професійної компетенції: монографія / М. В. Вачевський. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 364 с.

36. Введение в информационный бизнес : учебн. пособие / под ред. В. П. Тихомирова, А. В. Хорошилова. – М.: Финансы и статистика, 1996. – 52с.

37. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел – К., Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. – 1728 с.

38. Вієвська М. Г. Стратегія формування управлінських компетенцій та методичні умови її реалізації [Електронний ресурс] / М. Г. Вієвська, Л. І. Красовська // Інформаційні технології і засоби навчання. – 2009. – №5(13). – Режим доступу до журналу: <http://www.ime.edu-ua.net/em.htm>.

39. Выготский Л. С. Развитие высших психических функций / Л. С. Выготский // Л. С. Выготский. Собр. соч. В 6 т. – М.: Педагогика, 1982. – Т.4. – 344 с.

40. Высоцкий С. В. Структура психолого-педагогических условий формирования поисково-творческой направленности личности в процессе

обучения / С. В. Высоцкий // Научный вестник Південноукраїнського державного університету ім. К. Д. Ушинського. – 1999. – Вип.8-9. – С.90-94.

41. Гальперин П. Я. О психологических основах программированного обучения / П. Я. Гальперин. – М.: Знание, 1967. – 223с.

42. Гальперин П. Я. Развитие исследования по формированию умственных действий / П. Я. Гальперин. – М.: Директ-Медиа, 2008. – 94 с.

43. Гершунский Б. С. Компьютеризация в сфере образования: проблемы и перспективы / Б. С. Гершунский. – М.: Педагогика, 1987. – 264 с.

44. Гнитецкая Г. Е. Дидактическая эффективность комплексной системы организации самостоятельной работы студентов младших курсов: на материале подготовки специалистов техн. вузов: автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Теорія та історія педагогіки» / Г. Е. Гнитецкая. – К., 1990. – 22 с.

45. Голівер Н. О. Дидактичні умови використання комп'ютерних технологій у процесі навчання студентів вищих технічних навчальних закладів: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.09 / Н. О. Голівер. – Кривий Ріг, 2005. – 181 с.

46. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник / С. У. Гончаренко. – К.: Либідь, 1997. – 374 с.

47. Граник Г. Г. О реализации закономерностей понимания в учебном тексте / Г. Г. Граник, Л. А. Концевая, С. М. Бондаренко // Проблемы школьного учебника. – 1991. – Вып. 20. – С.45-61.

48. Гриценко В. Н. Информационная технология: вопросы развития и применения / В. Н. Гриценко, Б. Н. Панышин. – Киев: Наук. думка, 1988. – 272 с.

49. Гуляев В. Г. Новые информационные технологии в туризме: учеб. пособие / В. Г. Гуляев. – М.: ПРИОР, 1999. – 144с.

50. Гунько С. О. Формування системи знань про інформаційні технології у майбутніх вчителів початкових класів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.01 – «Теорія та історія педагогіки» / С. О.Гунько. – Луцьк, 1998. – 20 с.

51. Гуревич Р. С. Інформаційно-комунікаційні технології в сучасній професійній освіті / Р. С. Гуревич, М. Ю. Кадемія // Теорія і методика професійної освіти. – 2011. – №1. – С.1-9.

52. Гуревич Р. С. Формування інформаційної культури майбутнього фахівця як невід'ємна складова сучасної професійної освіти / Р. С. Гуревич // Зб. наук. праць за ред. І. А. Зязюна та Н. Г. Ничкало. – Київ, 2003. – С.354-360.

53. Давыдов В. В. Психологическая теория учебной деятельности и методов начального обучения, основанные на содержательном обобщении / В. В. Давыдов. – Томск: Пеленг, 1992. – 114 с.

54. Даниленко Л. І. Теоретико-методичні засади управління інноваційною діяльністю в загальноосвітніх навчальних закладах: автореф. дис.на здобуття наук.ступеня доктора пед.наук: спец.13.00.01 –«Загальна педагогіка та історія педагогіки» / Л. І. Даниленко. – К., 2005. – 42 с.

55. Даньшева С. О. Использование информационных технологий как способ повышения качества образования в техническом ВУЗе / С. О. Даньшева, Ю. В. Журавлев // Стратегія якості у промисловості і освіті: III Міжнар. конф. (Варна, Болгарія, 1-8 червня 2007 р.): матеріали у 2-х т. Том II / укладачі: Хохлова Т. С., Хохлов В. О., Ступак Ю. О. – Дніпропетровськ–Варна: «Фортуна» – ТУ-Варна, 2007. – С.462-465.

56. Дерешко Б. Ю. Компьютерные образовательные технологии в учебных заведениях / Б. Ю. Дерешко, С. П. Лукьянов // Телекоммуникации и информатизация образования. – 2002. – №1. – С.61-65.

57. Дмитрук О. Ю. Екологічний туризм: Сучасні концепції менеджменту і маркетингу / О. Ю. Дмитрук. – К.: Альтерпрес, 2004. – 192 с.

58. Долинський Є. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх перекладачів з використанням технологій дистанційного навчання: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Є. В. Долинський. – Хмельницький, 2012. – 245 с.

59. Дубчак Л. В. Використання інформаційних систем для забезпечення якості навчання / Л. В. Дубчак // Стратегія якості у промисловості і освіті: V



Міжнар. конф. (Варна, Болгарія, 6-13 червня 2009 р.): матеріали у 2-х т. Том II / упорядники: Хохлова Т. С., Хохлов В. О., Ступак Ю. О. – Дніпропетровськ–Варна, 2009. – С.788-790.

60. Дьяченко М. И. Психологические проблемы готовности к деятельности / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. – Минск: Изд-во Белорус. ун-та, 1976. – 175 с.

61. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; голов. ред. В. Г. Кремень. – К.: Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.

62. Ермилова Д. В. Профессиональная подготовка в туризме за рубежом и в России / Д. В. Ермилова. – М.: Советский спорт, 2005. – 145 с.

63. Ерошина Н. А. Дидактические условия управления самостоятельной учебной деятельностью студентов педагогических вузов: автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Теория и история педагогики» / Н. А. Ерошина. – Липецк, 2001. – 22 с.

64. Єрохін С. А. Концепція професійної мотивації студентів як фактора конкурентності на ринку праці / С. А. Єрохін, Ю. В. Нікітін, І. В. Нікітіна // Науковий юридичний журнал. – 2011. – №1. – Ч.ІІ. – С.20-27.

65. Жалдак М. І. Проблема інформатизації навчального процесу в школі і в вузі / М. І. Жалдак // Сучасна інформаційна технологія в навчальному процесі: зб. наук. праць. – К.: КДПІ ім. М. П. Драгоманова, 1991. – 180 с.

66. Жук Ю. О. Комп'ютерно орієнтовані засоби навчальної діяльності: проблеми створення та впровадження / Ю. О. Жук // Науковий вісник Ізмаїльського держ. пед. інституту. – 2004. – Вип.16. – С.11-15.

67. Жукова М. А. Менеджмент в туристском бизнесе [Електронний ресурс] / М. А. Жукова. – Режим доступу до журналу: [http://tourlib.net/books\\_tourism/jukova.htm](http://tourlib.net/books_tourism/jukova.htm).

68. Журавлев В. И. Методы педагогических исследований / В. И. Журавлев. – М.: Педагогика, 1979. – 255 с.

69. Заболотня Ю. В. Дидактичне проектування інформаційно-освітнього середовища вищого навчального закладу: автореф. дис.на здобуття наук.ступеня

канд. пед.наук: спец.13.00.09 «Теорія навчання» / Ю. В. Заболотня. – Кривий Ріг, 2012. – 20 с.

70. Закономерности и странности туризма // Калининградская правда. – 2005. – 16 сент. – С.3.

71. Закордонец Н. І. Система професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму в Швейцарії: автореф. дис.на здобуття наук.ступеня канд. пед.наук: спец.13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Н. І. Закордонець. – Тернопіль, 2013. – 20 с.

72. Занюк С. С. Психологія мотивації / С. С. Занюк. – К.: Ельга, 2001. – 351 с.

73. Захарова И. Г. Информационные технологии для качественного и доступного образования / И. Г. Захарова // Педагогика. – 2002. – №1. – С.27-34.

74. Земліна Ю. В. Професійна готовність фахівця туристичної сфери як складова його життєвого успіху / Ю. В. Земліна // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. – 2008. – Вип.48. – С.101-108.

75. Зимняя И. А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / В. С. Аванесов, С. С. Ветехин, В. М. Жданович и др. // Высшая школа: проблемы и перспективы. – Мн.: РИВШ, 2005. – С.71-85.

76. Зимняя И. А. Компетентностный подход в современном образовании / В. С. Аванесов, С. С. Ветехин, В. М. Жданович и др. // Высшая школа: проблемы и перспективы. – Мн.: РИВШ, 2005. – С.69-70.

77. Зимняя И. О. Психология обучения иностранным языкам в школе / И. О. Зимняя. – М. : Просвещение, 1991. – 224 с.

78. Зорин А. И. Профессиональное туристское образование: структурный анализ и понятийная база : монография / А. И. Зорин. – М. : Советский спорт, 2004. – 132 с.

79. Зорин И. В. Феномен туризма: Миссия и функции туризма. Этнологические начала путешествия. Профессиональное туристское

образование. Образование и карьера в туризме / И. В. Зорин. – М. : Наука, 2005. – 552 с.

80. Зязюн І. А. Філософія туризмології / І. А. Зязюн // Туризм на порозі ХХІ століття: освіта, культура, екологія: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 19-20 жовт. 1999 р. – К., 1999. – С.19-22.

81. Иванова Е. М. Психология профессиональной деятельности / Е. М. Иванова. – М.: ПЕРСЭ, 2006. – 382 с.

82. Ивлиева Н. Г. О современных информационных технологиях в образовании / Н. Г. Ивлиева, В. Ф. Манухов // Стратегія якості у промисловості і освіті: V Міжнар. конф. (Варна, Болгарія, 6-13 червня 2009 р.): матер. у 2-х т. Том II / упоряд. Хохлова Т. С., Хохлов В. О., Ступак Ю. О. – Дніпропетровськ–Варна, 2009. – С.556-558.

83. Ильина Т. А. Педагогика: курс лекций / Т. А. Ильина. – М.: Просвещение, 1984. – 496 с.

84. Ильина Т. А. Структурный подход к организации обучения / Т. А. Ильина. – М.: Знание, 1973. – 126 с.

85. Информационные технологии в бизнесе: энциклопедия / [под ред. Милана Желены]. – Санкт-Петербург, Москва, Харьков, Минск: ПИТЕР, 2002. – 1120 с.

86. Інноваційні технології у педагогіці [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ua.textreferat.com/referat-12401-1.html>.

87. Кабушкин Н. И. Менеджмент туризму / Н. И. Кабушкин. – Минск: ТОВ Новое знание, 2001. – 117 с.

88. Кадемія М. Ю. З досвіду впровадження педагогічних та інформаційних технологій //Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, досвід, проблеми: Зб.наук. праць. Вип.2, ч.1. – Київ-Вінниця: ДОВ „Вінниця”, 2002. – С.411-416.

89. Квартальнов В. А. Туризм: учебник / В. А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 320 с.

90. Квартальнов В. А. Туризм: история и современность: избр. произведения в 4-х т. Т.IV, кн.7: Система подготовки туристских кадров; кн.8: Туризм – это политика / В. А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 400 с.

91. Кедрович Г. Теория и практика использования компьютерных технологий в общеобразовательных и профессиональных учебных заведениях Польши / Г. Кедрович; пер. с пол. И. А. Цисованой. – К.: Вища школа, 2001. – 335 с.

92. Клецова К. В. Формування компетенцій персоналу як основа забезпечення його конкурентоспроможності на ринку праці / К. В. Клецова // Вісник Східноукраїнського нац. ун-ту імені Володимира Даля. – 2010. – №1(143). – Ч.І. – С.144-151.

93. Клочко В. І. Нові інформаційні технології навчання математики в технічній вищій школі: дис. ... доктора пед. наук: 13.00.02 / В. І. Клочко. – Вінниця, 1998. – 396 с.

94. Книш О. К. Використання інтерактивних методів та форм навчання як умова розвитку мотивації професійного зростання майбутніх вчителів [Електронний ресурс] / О. К. Книш // Теорія та методика управління освітою: електронне фахове видання. – Режим доступу до журналу: [http://tme.umo.edu.ua/docs/Dod/3\\_2010/knish.pdf](http://tme.umo.edu.ua/docs/Dod/3_2010/knish.pdf).

95. Кнодель Л. В. Система підготовки кадрів сфери туризму у Німеччині: [монографія] / Л. В. Кнодель. – К.: Вид-во Федерації профспілок України, 2007. – 183 с.

96. Кнодель Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристичної організації: дис. ... доктора пед. наук: 13.00.04 / Л. В. Кнодель. – Тернопіль, 2008. – 640 с.

97. Ковалев В. И. Мотивы поведения и деятельности / В. И. Ковалев. – М.: Наука, 1988. – 563с.

98. Козаков В. А. Самостоятельная работа студентов и её информационно-методическое обеспечение: учеб. пособие / В. А. Козаков. – Киев: Выща Школа, 1990. – 248 с.

99. Козаков В. А. Самостійна робота студентів як дидактична проблема / В. А. Козаков. – К.: НМК ВО, 1990. – 47 с.

100. Коль О. П. Информация как реальный производственный ресурс / О. П. Коль // Газета для путешественников. – 2002, июнь. – С.3.

101. Конох А. П. Професійна підготовка майбутніх фахівців із спортивно-оздоровчого туризму: [монографія] / А. П. Конох. – Запоріжжя: Запорізький нац. ун-т, 2006. – 494 с.

102. Конох А. П. Теоретичні та методичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців із спортивно-оздоровчого туризму у вищих навчальних закладах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / А. П. Конох. – К., 2007. – 44 с.

103. Котлер Ф. Гостеприимство и туризм. Маркетинг: учеб. для вузов / Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. / пер. с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 682 с.

104. Кравченко В. Ф. Организационный инжиниринг / В. Ф. Кравченко и др. – М.: ПРИОР, 1999. – 56 с.

105. Краевский В. В. Проблемы научного обоснования обучения (методологический анализ) / В. В. Краевский. – М.: Педагогика, 1977. – 264 с.

106. Краткий психологический словарь / [сост. Л. А. Карпенко; под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского]. – Рн/Д: Феникс, 1998. – 512 с.

107. Краудер Н. О различиях между линейным и разветвлённым программированием / Н. А. Краудер // Программированное обучение за рубежом: сб. статей / [под ред. И. И. Тихонова]. – М.: Высшая школа, 1968. – С.58-67.

108. Кудин В. А. Средства массовой информации и профессиональное образование (философско-педагогический аспект исследования) / В. А. Кудин. – Харків: НТУ «ХП», 2002. – С.207.

109. Кузнецова И. В. Информационные технологии в профессиональной подготовке специалиста / И. В. Кузнецова // Высшее образование сегодня. – 2007. – №12. – С.51-54.

110. Курлянд З. Н. Педагогіка вищої школи: навч. посіб. / З. Н. Курлянд, Р. І. Хмелюк, А. В. Семенова. – [3-тє вид., перероб. і доп.]. – К.: Знання, 2007. – 495 с.

111. Кыверялг А. А. Методы исследования в профессиональной педагогике / А. А. Кыверялг. – Таллин: Валгус, 1980. – 334 с.

112. Ланцев И. А. Возможности и перспективы использования медиа-технологий в образовании / И. А. Ланцев // Стратегія якості у промисловості і освіті: III Міжнар. конф. (Варна, Болгарія, 1-8 червня 2007 р.): матеріали у 2-х т. Том II / уклад.: Хохлова Т. С., Хохлов В. О., Ступак Ю. О. – Дніпропетровськ–Варна: «Фортуна» – ТУ-Варна, 2007. – С.223-225.

113. Лапінський В. В. Проблеми використання мультимедійних засобів навчання / В. В. Лапінський // Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. «Освітня система сільського регіону: проблеми та перспективи розвитку» (Біла Церква, 12-13 жовтня). – Біла Церква, 2000. – С.164-167.

114. Лебедева М. Б. Что такое ИКТ-компетентность студентов педагогического университета и как ее формировать / М. Б. Лебедева, О. Н. Шилова // Информатика и образование. – 2004. – №3. – С.95-100.

115. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – М.: Политиздат, 1977. – 304 с.

116. Литвинова С. Г. Організація навчання вчителів інформаційно-комунікаційним технологіям / С. Г. Литвинова // Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції «Інноваційні технології в освіті» (м.Сімферополь, 18-19 травня). – Симферополь, 2006. – С.38-44.

117. Лозовецька В. Т. Теоретико-методологічні засади професійного навчання фахівців туризму в умовах ринку / Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: Зб. наук. праць №7 / Інститут пед. і псих. професійної освіти АПН

України, Вінницький держ. пед. ун-т ім. М. Коцюбинського. – Вінниця: ДОВ Вінниця, 2005.- с.380-386.

118. Лозовецька В. Т. Формування компетентності як головної передумови професійного становлення сучасного фахівця туризму / В. Т. Лозовецька // Культура і освіта фахівців туристської сфери: сучасні тенденції та прогнози: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 13-14 жовтня 2004 р.). – К.: КУТЕП, 2005. – С.76-81.

119. Лозовецька В. Т. Формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму. Навчально-методичний посібник / Розділ 1. Теоретико-методологічні засади формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму в умовах ринкового середовища. – Київ: Педагогічна думка, 2010. – С.9-79.

120. Лоик Г. Б. Информатическая компетенция менеджеров туризма / Г. Б. Лоик // Материали за VII международна научна практична конференция «Найновите постижения на европейската наука» (София, 17-25 юни 2012 г.). – 2012. – Том 9. – С.55-57.

121. Лоик Г. Б. Педагогические условия формирования профессиональной компетентности будущих менеджеров туризма средствами информационных технологий / Г. Б. Лоик // Материали междунар. науч.-практ. конф. «21 век: фундаментальная наука и технологии» (Москва, 24-25 декабря 2012 г.). – Москва, 2012. – С.84-87.

122. Лоик Г. Б. Теоретические основы подготовки менеджеров туризма / Г. Б. Лоик // Современный научный вестник. – 2012. – №10. – С.45-50.

123. Лоїк Г. Б. Активізація самостійної пізнавальної діяльності студентів як педагогічна умова формування фахової компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційних технологій [Електронний ресурс] / Г. Б. Лоїк // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України: електр. наук. фах. вид. – 2012. – Вип.5. – Режим доступу до журналу: [http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/Vnadps/2012\\_5/12lgbzit.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/Vnadps/2012_5/12lgbzit.pdf)

124. Лоїк Г. Б. Актуалізація мотивів професійного зростання майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційних технологій / Г. Б. Лоїк // Науковий вісник Ужгородського нац. ун-ту. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. – 2013. – Вип.27. – С.106-109.

125. Лоїк Г. Б. Використання проектної технології для формування фахової компетентності майбутніх менеджерів туризму / Г. Б. Лоїк // Materiały iz międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji «Naukowa myśl informacyjnej powieki. Pedagogiczne nauki» (07-15 marca 2013 roku). – Przemysł: Nauka i studia, 2013. – Vol.14. – С.30-33.

126. Лоїк Г. Б. Загальні засади підготовки менеджерів туризму з використанням інформаційних технологій / Г. Б. Лоїк // Науковий вісник Чернівецького ун-ту. Педагогіка та психологія. – 2011. – Вип.589. – С.110-116.

127. Лоїк Г. Б. Критерії і показники готовності майбутніх менеджерів туризму до професійної діяльності / Г. Б. Лоїк // Науковий вісник Чернівецького університету. Педагогіка та психологія. – 2012. – Вип.643. – С.87-95.

128. Лоїк Г. Б. Модель формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму / Г. Б. Лоїк // Науковий вісник Чернівецького університету. Педагогіка та психологія. – 2013. – Вип.647. – С.112-118.

129. Лоїк Г. Б. Професійні та особистісні компетенції фахової підготовки менеджерів туризму / Г. Б. Лоїк // Педагогіка вищої та середньої школи. Збірник наукових праць Криворізького педагогічного інституту ДВНЗ "Криворізький національний університет" – 2012. – Вип.36. – С.250-256.

130. Лоїк Г. Б. Роль викладача у формуванні особистості в умовах інформатизації освіти та розвиткові інформаційного суспільства / Г. Б. Лоїк // Вісник Львівського ун-ту імені Івана Франка. Серія педагогічна. – 2009. – Вип.25. – С.35-42.

131. Лоїк Г. Б. Формування інформаційного світогляду сучасного студента як ознака руху до інформаційного суспільства / Г. Б. Лоїк // Вісник Львівського ун-ту імені Івана Франка. Серія педагогічна. – 2008. – Вип.23. – С.10-16.



132. Лоїк Г. Б. Шляхи формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму / Г. Б. Лоїк // Зб. матер. міжнародної конференції «Научний прогрес на рубеже тисячелетий» (Чехія, 27 мая – 5 июня 2013). – Praha Publishing House "Education and Science" s.r.o, 2013. – С.94-99.

133. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. – М.: Наука, 1984. – 467 с.

134. Лузан П. Г. Особливості активізації навчання студентів аграрників // Науковий вісник Національного аграрного університету: Збірник наукових праць. – Вип.64. – К.: Вид. НАУ, 2003. – С.288-295.

135. Лукашук М. М. Дидактичні умови використання нових інформаційних технологій в навчанні біології і хімії в медичних коледжах: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / М. М. Лукашук. – Вінниця, 2007. – 192 с.

136. Маркова А. В. Психологический анализ профессиональной компетентности учителя / А. В. Маркова // Советская педагогика. – 1990. – №8. – С.15.

137. Мацюк О. О. Формування професійної компетентності майбутніх перекладачів засобами інформаційно-комунікаційних технологій: дис. ... кандидата пед. наук: 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. О. Мацюк. – Тернопіль. – 2011. – 243 с.

138. Машбиц Е. И. Компьютеризация обучения: проблемы и перспективы / Е. И. Машбиц. – М.: Знание, 1986. – 80 с.

139. Машбиц Е. И. Психолого-педагогические проблемы компьютеризации обучения / Е. И. Машбиц. – М.: Педагогика, 1988. – 192 с.

140. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика: монографія / С. В. Мельниченко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 493 с.

141. Меркулова С. Г. Проблема оценки качества подготовки: компетентностный подход / С. Г. Меркулова // Высшее образование в России. – 2007. – №8. – С.127-130.

142. Микитюк О. М. Досвід і перспективи впровадження нових ІТ навчання / О. М. Микитюк, О. Г. Колгатін // Нові технології навчання. – 2007. – №49. – С.3-6.

143. Миленкова Р. В. Механізми формування професійної відповідальності в процесі фахової підготовки студентів / Р. В. Миленкова // Педагогічні науки: теорія, історія, інновації, технології: зб. науков. праць. – Суми: СумДПУ ім. А. С. Макаренка, 2010. – С.321-329.

144. Мичковська В. Р. Формування самостійної навчально-пізнавальної діяльності курсантів вищих військових навчальних закладів у процесі вивчення іноземної мови: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / В. Р. Мичковська. – Хмельницький, 2004. – 187 с.

145. Мокрогуз О. П. Технології навчання історії в старшій школі [Електронний ресурс] / О. П. Мокрогуз – Режим доступу до журналу: <http://shkola.ostriv.in.ua/publication/code-1BFD88B7CCD76>.

146. Моляко В. А. Творческая одаренность и воспитание творческой личности / В. А. Моляко. – К.: Знання, 1991. – 20 с.

147. Монахов В. М. Концепция создания и внедрения новой информационной технологии / В. М. Монахов // Проектирование новых информационных технологий обучения: сб. науч. трудов. – М., 1991. – С.4-30.

148. Монахов В. М. Что такое новая информационная технология обучения? / В. М. Монахов // Математика в школе. – 1990. – №2. – С.47-52.

149. Морзе Н. В. Intel – навчання для майбутнього: методичні рекомендації для тренерів-методистів / Н. В. Морзе, Н. П. Дементієвська. – Intel Corporation, 2005. – 124 с.

150. Морзе Н. В. Комп'ютерні технології для розвитку учнів та вчителів [Електронний ресурс] / Н. В. Морзе, Н. П. Дементієвська. – Режим доступу до журналу: <http://www.ime.edu-ua.net/em1/content/06mnvtpd.html>

151. Морзе Н. В. Телекомунікаційні проекти. Стан та перспективи / Н. В. Морзе // Комп'ютер у школі та сім'ї. – 1999. – №2. – С.12-19.

152. Морська Л. І. Інформаційні технології у навчанні іноземних мов: навчальний посібник / Л. І. Морська. – Тернопіль: Астон, 2008. – 256 с.

153. Морська Л. І. Новітні технології у навчанні іноземних мов // Innovative technologies in teaching foreign languages: навчально-методичний посібник / Л. І. Морська. – Тернопіль: Астон, 2012. – 236 с.

154. Недялкова К. В. Педагогічні умови інтелектуального розвитку майбутніх учителів математики у процесі фахової підготовки: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / К. В. Недялкова. – Одеса, 2003. – 218 с.

155. Нікітіна І. В. Формування професійної мотивації студента як детермінанти його творчого розвитку і працевлаштування / І. В. Нікітіна, В. В. Мартич // Вісник Національного технічного ун-ту України «Київський політехнічний інститут». Серія: Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2010. – № 1(28). – С.206-211.

156. Новик Н. Б. Наглядность и модели в теории элементарных частиц / Н. Б. Новик // Сборник «Философские проблемы физики элементарных частиц». – М.: Изд-во АН СССР, 1963. – 306 с.

157. Одинцов А. А. Менеджмент организации. Введение в специальность. / А. А. Одинцов. – М.: Экзамен, 2004. – 96 с.

158. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова – М.: Азбуковик, 1999. – 944 с.

159. Онучак Л. В. Педагогічні умови організації самостійної позааудиторної роботи студентів економічних спеціальностей: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Л. В. Онучак. – К., 2002. – 21 с.

160. Організація самостійної роботи студентів в умовах інтенсифікації навчання: навч. посіб. / [А. М. Алексюк, А. А. Аюрзанайн, П. І. Підкасистий та ін.]. – К.: ІСДО, 1993. – 336 с.

161. Оришко С. П. Патріотичне виховання старшокласників у процесі туристсько-краєзнавчої роботи загальноосвітніх навчальних закладів: автореф.

дис.на здобуття наук.ступеня канд. пед.наук: спец.13.00.07 «Теорія і методика виховання» / С. П. Оришко. – Тернопіль, 2010. – 20 с.

162. Освітні технології: навч.-метод. посіб. / О. М. Пехота, А. З. Кіктенко, О. М. Любарська та ін.; за заг. ред. О. М. Пехоти. – К.: А.С.К., 2001. – 256 с.

163. Оскарсон Б. Базовые навыки как обязательный компонент высококачественного профессионального образования / Бонни Ли Грин Оскарсон // Оценка качества профессионального образования: доклад / под общ. ред. В. И. Байденко, Дж. В. Зантворта; Европейский фонд подготовки кадров: проект ДЕЛФИ. – М., 2001. – 114 с.

164. Осмолівський А. О. Від навчального проекту до соціальної самореалізації особистості / А. О. Осмолівський, Л. М. Василенко // Шлях освіти. – 2000. – №2. – С.34-37.

165. Педагогічні технології у неперервній професійній освіті: монографія / С. О. Сисоєва, А. М. Алексюк, П. М. Воловник, О. І. Кулчицька, Л. С. Сігаєва, Я. В. Цехмістер та інші.; за ред. С. О. Сисоєвої. – К.: ВПОЛ, 2001. – 520 с.

166. Перспективні освітні технології: наук.-метод. посібник. / за ред. Г. С. Сазоненко. – К.: Гопак, 2000. – 560 с.

167. Пидкасистый П. И. Самостоятельная деятельность учащихся. Дидактический анализ процесса и структуры воспроизведения и творчества / П. И. Пидкасистый. – М.: Педагогика, 1972. – 184 с.

168. Півень О. К. Сучасні комп'ютерні засоби та мультимедійні технології навчання / О. К. Півень // Педагогічна освіта. – 1999. – №3. – С.4-5.

169. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий / К. К. Платонов. – М.: Высшая школа, 1984. – 271 с.

170. Подласый И. П. Педагогика: в 2 т. / И. П. Подласый. – М.: Владос, 1999. – Т.1: Общие основы. Процесс обучения. – 575 с.

171. Полищук В. А. Инновационные технологии в процессе подготовки социальных педагогов / В. А. Полищук // Педагогіка вищої та середньої школи: зб.наук.праць Кривий Ріг, КДПУ, 2004. – Вип.9. – 386 с.

172. Польова Л. В. Професійне навчання менеджерів туризму з урахуванням сучасних вимог ринку / Л. В. Польова // Формування професіоналізму майбутнього фахівця в контексті вимог Болонського процесу: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Одеса, 22-23 травня 2008 р.). – Одеса: ОНУ ім. І. І. Мечнікова, 2008. – С.48-49.

173. Поляков А. А. Информационно-образовательная среда открытого образования / А. А. Поляков // Народное образование. – 2000. – №8. – С.43-45.

174. Пометун О. І. Компетентнісний підхід – найважливіший орієнтир розвитку сучасної освіти / О. І. Пометун // Рідна школа. – 2005.– №1. – С.65-69.

175. Психология личности / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, А. А. Пузиря. – М.: Просвещение, 1992. – 152 с.

176. Пузакова Е. П. Международный туристический бизнес / Е. П. Пузакова, В. А. Честникова. – М.: Экспертное бюро, 2004. – 544 с.

177. Путилов Г. П. Концепция построения информационно-образовательной среды технического вуза / Г. П. Путилов. – М.: МГИЭМ, 1999. – 28 с.

178. Реан А. А. Психология адаптации личности / А. А. Реан, А. Р. Кудашев, А. А. Баранов. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. – 479 с.

179. Рідель Т. М. Професійна мотивація та її роль у формуванні мотивації до вивчення іноземної мови в аграрному ВНЗ / Т. М. Рідель // Науковий журнал Сумського держ. пед. ун-ту ім. А. С. Макаренка. Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. – 2010. – № 4(6). – С.359-366.

180. Родигин Л. А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе / Л. А. Родигин. – М.: РМАТ, 2002. – 138 с.

181. Романишина Л. М. З досвіду формування інформаційної компетентності майбутніх учителів хімії в педагогічному університеті / Л. М. Романишина, В. В. Арестенко // Наукові записки ТНПУ ім. В. Гнатюка. Серія: Педагогіка. – 2008. – №3. – С.26-29.

182. Романишина Л. М. Модульно-рейтинговая система обучения: организация работы, поиски, исследования (монография). Деп. НИИВО. – М., № 231-93. – 160 с.

183. Романишина Л. М. Підготовка майбутніх учителів природничих дисциплін до проведення роботи з професійного самовизначення учнів на заняттях з хімії / Л. М. Романишина // Науковий вісник Чернівецького університету. Серія: Педагогіка і психологія. – 2011. – Вип.572. – С.152-157.

184. Романишина Л. М. Система поетапного контролю навчальної діяльності студентів педагогічних університетів за модульно-рейтинговою технологією навчання з дисциплін природничого циклу: дис. ... доктора пед. наук: 13.00.04 / Л. М. Романишина. – К., 1998. – 324 с.

185. Романишина Л. М., Свинних Г. Г., Сенюк Г. В. Програмований матеріал для контролю знань на заняттях з органічної і біологічної хімії (стаття). Наукові записки: серія Педагогіка і психологія. Збірник наукових праць. – Тернопіль, 1997. – Вип.1(3). – С.109-110.

186. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии: в 2 т. / С. Л. Рубинштейн. – М.: Педагогика, 1989. – Т.1. – 480 с.

187. Русский портал открытого образования: обучение, опыт, организация / отв. ред. В. И. Солдаткин. – М.: МГИУ, 2003. – 508 с.

188. Савчук Л. О. Модель підготовки майбутніх економістів до самостійної навчально-пізнавальної діяльності засобами інформаційних технологій // Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету. Серія: Педагогіка. – Тернопіль, 2008. – №2 – С.103-107.

189. Савчук Л. О. Фактори підвищення мотивації отримання нових знань в галузі туризму сучасними засобами інформаційно-комунікаційних технологій // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – Ужгород, 2013. – Випуск 29. – С.188-190.

190. Сагатовский В. Н. Философские основания педагогической деятельности / В. Н. Сагатовский // Вестник высшей школы. – 1987. – № 1. – С. 23–24.

191. Сакур Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: монография / Л. В. Сакур. – К.: МАУП, 2004. – 399 с.
192. Сакур Л. В. Українському туризму – власні кадри / Л. В. Сакур // Рідна школа. – 1997. – №11. – С.73-74.
193. Семенов Ю. М. Естетичне виховання курсантів вищих військових закладів освіти: дис. ... канд. пед. наук: 20.02.02 / Ю. М. Семенов – К., 1998. – 183 с.
194. Семиченко В. А. Проблемы мотивации поведения и деятельности человека: [модульный курс психологии. Модуль «Направленность» (Лекции, практические занятия, задания для самостоятельной работы)] / В. А. Семиченко. – К.: Миллениум, 2004. – С.38-39.
195. Сидоренко О. Л. Модернізація фахової підготовки майбутніх фахівців засобами комп'ютерних технологій / О. Л. Сидоренко // Формування професіоналізму майбутнього фахівця в контексті вимог Болонського процесу: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (22-23 травня 2008 р.). – Одеса: ОНУ ім. І. І. Мечнікова, 2008. – С.195-196.
196. Сисоєва С. О. Особистісно-орієнтовані педагогічні технології: метод проектів / С. О. Сисоєва // Неперервна професійна освіта: теорія і методика. – 2002. – Вип.1(5). – С.158-162.
197. Сисоєва С. О. Сучасні ІТ в освіті дорослих / С. О. Сисоєва // Педагогічний процес: теорія і практика: зб. наук. праць. – Київ: Видавництво ПП “ЕКМО”, 2004. – Вип.2. – С.194-199.
198. Сінкевич С. В. Формування ціннісного ставлення курсантів вищих військових закладів освіти до вивчення іноземної мови: дис. ... канд. пед. наук: 20.02.02 / С. В. Сінкевич. – Хмельницький, 2002. – 186 с.
199. Скиннер Б. Ф. Оперантное поведение / Б. Ф. Скиннер // История зарубежной психологии (30-60-е гг. XX в.). – М.: МГУ, 1986. – С.60-95.
200. Скляр Є. П. Сутність та складові компетенції персоналу [Електронний ресурс] / Є. П. Скляр // Економіка. Менеджмент. Підприємництво. – 2011. – №

23(I).– Режим доступу до журналу:  
<http://dspace.snu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/649>.

201. Скопень М. М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі / М. М. Скопень. – К.: Кондор, 2005. – 301 с.

202. Скрипник М. І. Моделювання змісту професійної підготовки фахівців для сфери туризму / М. І. Скрипник // Вища школа. – 2004. – №1. – С.81-86.

203. Сластенин В. А. Педагогика / В. А. Сластенин. – М.: Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

204. Солдатенко М. М. Деякі особливості науково-пізнавальної діяльності майбутніх учителів/ М. М. Солдатенко // Науковий вісник Миколаївського державного університету. – 2008. – Вип.20. – С.20-27.

205. Старовойт С. М. Професійна підготовка фахівців з охорони та захисту навколишнього середовища у вищих навчальних закладах Великої Британії: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / С. М. Старовойт. – К., 2005. – 333 с.

206. Стефаненко П. В. Теоретичні і методичні засади дистанційного навчання у вищій школі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / П. В. Стефаненко. – К., 2002. – 37 с.

207. Столбецька С. Б. Ця славнозвісна мотивація! / С. Б. Столбецька // Теоретичні питання культури, освіти та виховання. – 2010. – Вип.41. – С.54-57.

208. Столяренко А. М. Психологія менеджмента: учеб. пособие [для студентов вузов] / А. М. Столяренко. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2005. – 608 с.

209. Стратегічне управління персоналом підприємства в умовах сучасного розвитку ринку праці: монографія / [І. Р. Бузько, О. В. Вартанова, Г. О. Надьон та ін.]. – Луганськ: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2009. – 304 с.

210. Сучасні інформаційні технології в управлінській праці менеджера / О. П. Пайонк, Д. О. Пайонк // Mat. International scientific-practical conference “Actual problems of ICT specialists’ training (16-18 may, 2013). – Хмельницький, 2013. – С.89-93.



211. Талызина Н. Ф. Управление процессом усвоения знаний / Н. Ф. Талызина. – М.: Изд-во МГУ, 1975. – 344 с.

212. Ткачівська І. М. Підготовка майбутніх учителів фізичної культури до туристсько-краєзнавчої роботи з учнями: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / І. М. Ткачівська. – Тернопіль, 2009. – 20 с.

213. Толковый словарь по основам информационной деятельности / [под ред. д.э.н. проф. Н. Н. Ермошенко]. – К., 1996. – 252 с. Режим доступа: <http://www.iis.ru/glosary/infenviroment.ru.html>

214. Тришина С. В. Информационная компетентность как педагогическая категория [Электронный ресурс] / С. В. Тришина // Интернет-журнал «Эйдос». – 2005. – 10 сент. – Режим доступа до журналу: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-11.htm>

215. Тюлю Г. М. Качество профподготовки менеджера / Г. М. Тюлю // Высшее образование в России. – 2005. – №11. – С.78-82.

216. Федик О. Л. Розвиток пізнавальної активності майбутніх офіцерів-прикордонників у процесі навчання фахових дисциплін: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02 // О. Л. Федик – Хмельницький, 2010. – 174 с.

217. Федорова С. О. Ефективність комп'ютерних навчальних курсів у процесі підготовки курсантів вищого військового закладу освіти: дис. ... канд. пед. наук: 20.02.02 / С. О. Федорова. – Севастополь, 2001. – 161 с.

218. Федорченко В. К. Історія туризму в Україні / В. К. Федорченко, Т. А. Дьорова. – К.: Вища школа, 2002. – С. 195.

219. Федорченко В. К. Оновлення змісту професійного навчання фахівців туристського профілю / В. К. Федорченко // Наукові записки НДПУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. – 2003. – №3. – С.39-43.

220. Федорченко В. К. Підготовка кадрів для сфери туризму / В. К. Федорченко // Освіта. Технікуми. Коледжі. – 2004. – №1(17). – С.44-47.

221. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: монографія / В. К. Федорченко [за ред. Н. Г. Ничкало]. – К.: Видавничий дім «Слово», 2004. – 472 с.

222. Философский энциклопедический словарь / [гл. редакция: Л. Ф. Ильичев, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалев, В. Г. Панов]. – М.: Сов. энцикл., 1983. – 840 с.

223. Фоменко Н. А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти / Н. А. Фоменко. – К.: Видавничий дім «Слово», 2005. – 216 с.

224. Фридман Л. М. Наглядность и моделирование в обучении / Л. М. Фридман. – М.: Знание, 1984. – 80 с.

225. Харитоновна Н. В. Формирование профессиональной направленности будущих педагогов: автореф. дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук.: спец. 13.00.08 «Дошкольная педагогика» / Н. В. Харитоновна. – Магнитогорск, 2002. – 24 с.

226. Хачирова И. Х. Педагогические условия стимулирования самостоятельной работы студентов: автореф. дис. на соискание науч. степени канд. пед. наук: спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / И. Х. Хачирова. – Ставрополь: СГУ, 2001. – 22 с.

227. Хмеляр І. М. Розвиток творчих здібностей учнів / І. М. Хмеляр // Наукові записки Тернопільського державного педагогічного університету. Серія: Педагогіка. – №1. – 2004. – С.38-42.

228. Хмілярчук Н. С. Педагогічні умови організації навчальної практики майбутніх менеджерів туристичної сфери: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня. канд. пед. наук: спец 13.00.04 „Теорія і методика професійної освіти” / Н. С. Хмілярчук. – Вінниця, 2007. – 20 с.

229. Хорев І. О. Пізнавальна мотивація студентів ВЗО у процесі їх військової підготовки / І. О. Хорев // Сучасний стан вищої освіти в Україні: проблеми та перспективи: матеріали Всеукр. наук.-метод. конф. (Київ, 24-25 травня) – К.: Київський університет, 2000. – С.244-245.

230. Хуторской А. В. Ключевые компетенции как компонент личностно-ориентированной парадигмы образования / А. В. Хуторской // Народное образование. – 2003. – №2. – С.58-64.

231. Цехмістрова Г. С. Моніторинг якості професійної туристської освіти / Г. С. Цехмістрова // Вища школа. – 2005. – №1. – С.66-72.

232. Чемерис І. М. Нові вимоги до спеціаліста: поняття компетентності та компетенції / І. М. Чемерис // Вища освіта України. – 2006. – №2. – С.84-87.

233. Чобітько М. Г. Педагогічне проектування в процесі особистісно орієнтованої професійної підготовки / М. Г. Чобітько // Освіта і управління. – 2004. – Т.7. – №2. – С.121-126.

234. Чупрасова В. И. Современные технологии в образовании [Электронный ресурс] / В. И. Чупрасова. – Режим доступа до журналу: [www.5ka.ru/62/36738/1.html](http://www.5ka.ru/62/36738/1.html)

235. Шафранський В. В. Напрямки формування професійної компетенції фахівця сфери спортивного туризму / В. В. Шафранський // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. – 2005. – Вип.35. – С.347-352.

236. Шпирня О. В. Формирование профессиональной компетентности в области информационных технологий в процессе повышения квалификации специалистов туристической индустрии: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / О. В. Шпирня. – Майкоп, 2007. – 162 с.

237. Шпирня О. В. Формирование профессиональной компетентности в области информационных технологий в процессе повышения квалификации специалистов туристической индустрии [Электронный ресурс]: автореферат дисс. на соискание науч. степени канд. пед. наук: спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / О. В. Шпирня. – Майкоп, 2007. – 20 с. – Режим доступа: [<http://www.dissercat.com/content/formirovanie-professionalnoi-kompetentnosti-v-oblasti-informatsionnykh-tekhnologii-v-protses#ixzz2DLsBgfrP>].

238. Штофф В. А. Моделирование и философия / В. А. Штофф. – Л.: Наука, 1966. – 206 с.

239. Штульман Э. А. Специфика методического эксперимента / Э. А. Штульман // Советская педагогика. – 1988. – №3. – С.61-65.

240. Шупта О. В. Формування готовності до професійної творчої діяльності майбутніх перекладачів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / О. В. Шупта. – Хмельницький, 2005 – 20 с.

241. Ягупов В. В. Педагогіка: навч. посібник / В. В. Ягупов. – К.: Либідь, 2002. – 560 с.

242. Янкович О. І. Розвиток освітніх технологій у теорії та практиці вищої педагогічної освіти України(1957-2005): автореф.дис.на здобуття наук.ступеня доктора пед.наук: спец.13.00.01 – «Загальна педагогіка та історія педагогіки/ О. І. Янкович. – Тернопіль, 2009. – 42 с.

243. Anderson L. A Taxonomy for Learning, Teaching and Assessin: A revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives / L. Anderson, D. R. Krathwohl. – New York: Longman, 2001. – 202 p.

244. Baum T. Managing Human Resources in the European Tourism and Hospitality Industry: A Strategic Approach. / T. Baum. – UK: International Thomson Business Press, 1996. – 281 p.

245. Berger F. Human Resources Management in 21<sup>st</sup> Century: Predicting Partnerships for Profit / F. Berger // Hospitality Research Journal. – 1993. – Vol.17(1). – P. 87–102.

246. Cabal A. D. The University as an Institution Today /A. D. Cabal. – Ottawa, Canada: International Development Research Centre; Paris: UNESCO, 1993. – 239 p.

247. Chreptyk D. Labor Crisis? What Labor Crisis? / D. Chreptyk // Canadian Access Hotel Restaurant Journal. – 1990. – Vol.69(2). – 72 p.

248. Corset M. The Ultimate Constraint: Tourism Labor Force / M. Corset // Annals of Tourism Research. – Washington D.C.: The George Washington University, 1986. – Vol.13(1). – P.118-120.

249. Definition and Selection of Competencies. Theoretical and Conceptual Foundations (DESECO). Strategy Paper on Key Competencies. An Overarching Frame

of Reference for an Assessment and Research Program – OECD (Draft) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/en/index/02.parsys.34116.downloadList.87902.DownloadFile.tmp/oecddesecostrategyaperdeelsaedcericd20029.pdf>

250. Jafari J. Towards a Framework for Tourism Education / J. Jafari, J. Ritchie // *Annals of Tourism Research*. – 1981. – №8(1). – P.67-89.

251. Key competences for lifelong learning. // European Commission Directorate-General for Education and Culture. Implementation of «Education and training 2010» Work programme. Working group B «Key Competences» [Электронный ресурс] / A European reference framework. – 2004, November. – С. 3. – Режим доступа: <http://ec.europa.eu/education/policies/2010/doc/basicframe.pdf>.

252. Loik G. B. Model of shaping professional competence of future tourism managers: its experimental verification and efficiency / G. B. Loik // *Приднестровский научный вестник*. 2013. – №6. – С.123-129.

253. Manesh V. S. Human Resource Planning and Development: A Focus on Service Excellence / V. S. Manesh // *Human Resource Issues in International Tourism*. Oxford: Butterworth–Heinemann Ltd., 1993. – P.22-29.

254. McClelland D. C. Testing for competence rather than for intelligence / D. C. McClelland // *American Psychologist*. – 1973. – №28. – P.1-14.

# ДОДАТКИ

**Тестові завдання для визначення рівня сформованості вмінь роботи з ПК  
майбутніх менеджерів туризму**

<i>Варіант 1</i>	
<i>Базовий рівень</i>	
1. Що таке буфер обміну інформацією? а) проміжна пам'ять, куди копіюють об'єкти з метою їх вставлення в інші об'єкти; б) пам'ять для тривалого збереження інформації; в) об'єкт, який вставляють в інші об'єкти.	0,5
2. Як можна розташувати піктограми у вікні: а) каскадом, зверху вниз, зліва направо; б) ескізи сторінок, великі значки, малі значки, список, таблиця; в) по типу, по імені, по даті, по розміру, автоматично.	0,5
3. Для чого використовується ярлик? а) для вилучення об'єкта; б) для швидкого відкриття об'єкта; в) для швидкого форматування об'єкта.	0,5
4. Текстові редактори призначені: а) лише для набору документів; б) лише для форматування документів; в) для набору, редагування та форматування документів.	0,5
5. Форматування документа – це: а) створення обрамлення навколо нього; б) вибір шрифту, яким набирають документ; в) надання йому бажаного зовнішнього вигляду.	0,5
6. Редагування – це : а) виправлення орфографічних, стилістичних та синтаксичних помилок; б) знищення лише останніх букв слів; в) внесення доповнень у створений документ.	0,5
7. При форматуванні символу в MS Word можна задати: а) лише його колір; б) розмір і колір шрифту; в) розмір, накреслення, гарнітуру та колір.	0,5
8. Вкажіть правильно записаний адрес комірки в MS EXCEL: а) 1Б2В; б) А:12; в) А3.	0,5
9. MS EXCEL призначені для: а) роботи лише з числовою інформацією; б) складання бухгалтерських, інженерних, статистичних документів;	0,5

в) лише побудови діаграм.	
10. Ярлики аркушів внизу робочого поля дозволяють: а) виконати перехід від одного аркуша до іншого; б) викликати файл; в) змінити книгу.	0,5
<i>Основний рівень</i> Вказати дії, що виконуються для:	
1. Створення ярлика документа, який знаходиться на диску С.	1
2. Створення папки з власним іменем на Робочому столі.	1
3. Створення нумерованого списку в текстовому редакторі.	1
4. Збереження документа без зміни поточного імені файла.	1
5. Як відформатувати комірки в табличному редакторі.	1
<i>Додатковий рівень</i> Вказати дії, що виконуються для:	
1. Знаходження файлу зі вказаним іменем.	2
2. Розбиття виділеного фрагмента документа на колонки	2
3. Записати формулу для обчислення суми даних, розміщених у суміжних комірках у стовпчику А, їх є 10, починаючи з першої комірки.	2
Всього	16



**Анкета визначення рівнів розвитку пізнавальної активності  
майбутніх менеджерів туризму**

Прізвище, ім'я студента	Усвідомлення значення фахових дисциплін для підготовки менеджера туризму	Бажання самостійно навчатися, удосконалювати професійні знання	Наявність інтересу до навчання, вивчення фахових дисциплін	Рівень сформованості мотиваційного компонента активності	Рівень професійних знань	Уміння планувати роботу, здійснювати самоконтроль, самостійно працювати	Уміння застосовувати знання на практиці	Рівень сформованості змістово-операційного компонента активності	Цілеспрямованість і наполегливість у навчанні	Ініціативність у навчанні	Самостійність у подоланні труднощів	Рівень сформованості емоційно-вольового компонента

**Обробка результатів**

Рівень вираженості критеріїв оцінювався за такою шкалою:

ознака виявляється дуже чітко (3);

ознака виявляється нечітко (2);

ознака виявляється дуже слабо або майже не виявляється (1).

За такою шкалою за кожне запитання можна отримати максимально до 3 балів. Максимальна кількість балів, яку можна набрати за кожним компонентом, становить 9 балів. При високому рівні розвитку вияву компонента відповідне значення оцінки коливається в межах 7–9 балів, при середньому – від 4 до 6 балів, при низькому – від 1 до 3 балів.

### **Методика виявлення мотивів вибору професії менеджера туризму**

Опитувальник (методика) розроблений на основі визначених мотивів вибору професії, запропонованих Є. Ільїним, та адаптований автором для з'ясування причин вибору професії менеджера туризму.

1. Велика суспільна значущість професії перекладача та широка сфера її застосування. 2
2. Відповідність професії інтересам та нахилам. 2
3. Можливість працювати у великих містах та престижних фірмах. 0
4. Професія перекладача гарантує високу матеріальну забезпеченість. 1
5. Престижність професії в суспільстві, “мода” на професію. 0
6. Подобається предмет (англійська мова). 1
7. Вплив батьків (поради друзів, знайомих). 0
8. Престиж професії та сімейні традиції. 0
9. Можливість кар’єрного росту. 1
10. Спілкування з іноземцями, подорожі. 1
11. Перспективи виїзду за кордон. 0
12. Перспективи професійного росту як фахівця. 2
13. Підвищення свого культурного рівня, самовдосконалення та самореалізація як фахівця. 2
14. Бажання брати участь у програмах обміну. 1
15. Патріотизм, бажання представляти країну на міжнародній арені. 2

### **Опрацювання результатів**

Інтерес до професії – “професійні мотиви” (10-15 б.) – 2 б. за відповідь “так” на питання 2, 3, 6, 11, 13.

Соціальні мотиви та особистісно-престижні (5-10 б.) – 1 б. за відповідь “так” на питання 1, 5, 8, 10, 15.

Прагматичні або “негативні мотиви” – 0 б. за відповідь “так” на питання 4, 7, 9, 12, 14.

Отримані бали додаються.

### **Висновки**

Сума балів (від 0 до 15) свідчить про ступінь спрямованості на професію, про мотиви, які спонукали студента обрати професію перекладача. Перевага мотивів перших двох груп свідчить про адекватний, свідомий вибір професії та задоволення нею.

### Опитувальник

#### визначення професійної мотивації при вивченні дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі».

1. Вивчення цього предмета надає мені можливість дізнатися багато важливого для себе, виявити свої здібності.
2. Навчальний предмет мені цікавий, і я хочу знати якнайбільше.
3. У вивченні цього предмета мені достатньо тих знань, які я одержую на заняттях.
4. Навчальні завдання мені нецікаві, я їх виконую, оскільки цього вимагає викладач.
5. Труднощі, які виникають під час вивчення цього предмета, роблять його для мене ще більш цікавим.
6. Під час вивчення цього предмета, крім підручників і рекомендованої літератури, самостійно читаю додаткову літературу.
7. Вважаю, що складні теоретичні питання можна було б не вивчати.
8. Якщо у мене щось не виходить, намагаюся розібратися й дійти до суті.
9. На заняттях у мене часто буває такий стан, коли "зовсім не хочеться вчитися".
10. Активно працюю й виконую завдання лише під контролем викладача.
11. Навчальний матеріал з інтересом обговорюю у вільний час зі своїми друзями.
12. Намагаюся самостійно виконувати завдання, не люблю, коли мені підказують і допомагають.
13. За можливості намагаюся списати виконані завдання в одногрупників або прошу когось виконати завдання за мене.
14. Вважаю, що всі знання з цього предмета є цінними й потрібно засвоїти їх якомога більше.
15. Оцінка є для мене важливішою, ніж знання.

16. Якщо я погано підготовлений до заняття, то особливо не засмучуюсь і не переживаю.

17. Мої інтереси й захоплення у вільний час пов'язані з цим предметом.

18. Розумію важливість цього предмета в майбутній професійній діяльності і тому виконую всі навчальні завдання.

19. Якщо через хворобу (чи з інших причин) я пропускаю заняття, то мене це засмучує.

20. Цей предмет не є надто важливим для моєї майбутньої діяльності, тому не завжди сумлінно готуюсь до занять.

Анкета для роботодавців  
з метою визначення відповідності інформаційної культури випускників вимогам,  
які ставляться до них у процесі професійної діяльності

Оцініть за 9-ти бальною шкалою

№ п/п		1-3 бали	4-6 балів	7-9 балів
1.	Володіння фахівця комп'ютером			
2.	Володіння випускника інформаційними технологіями при розв'язанні професійних завдань:			
	а) текстовими редакторами, процесорами;			
	б) табличним процесором;			
	в) системами управління базами даних;			
	г) сервісами Інтернет.			
3.	Здатність випускника добирати доцільні інформаційні технології для вирішення професійних завдань.			
4.	Готовність до інформаційно-комунікативної взаємодії з клієнтом.			
5.	Дотримання етичних норм при використанні інформаційних технологій.			

Яким програмним забезпеченням повинні володіти майбутні менеджери туризму?

---

Які труднощі мають молоді працівники у фаховій діяльності?

---

Укажіть, будь ласка, вашу посаду та функціональні обов'язки

---

## **Програма дисципліни "Інформаційні технології і системи в туризмі"**

### **МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

Оволодіння сучасними комп'ютерними інформаційними технологіями є однією з основних вимог підготовки фахівців усіх спеціальностей. Насамперед це стосується сфери туризму і готельного господарства, у якій у розвинутих країнах використовуються найбільш ефективні електронні технології.

Дисципліна "Інформаційні системи в туризмі" призначена для підготовки студентів до ефективного використання інформаційних систем і сучасних інформаційних технологій у діяльності туристичних підприємств, засобів розміщення й харчування.

Метою дисципліни є вивчення принципів організації інформаційних систем, методів і засобів їх реалізації та практичне засвоєння інформаційних технологій автоматизації діяльності організацій сфери туризму й гостинності. Основні завдання курсу:

- забезпечити розуміння студентами суті та значення сучасних інформаційних технологій у туристичному й готельному бізнесі;
- надати теоретичні знання методів і функцій автоматизації діяльності підприємств сфери туризму й гостинності;
- забезпечити практичне засвоєння студентами отриманих знань і набуття навичок та досвіду роботи з інформаційними системами та технологіями в туристичному й готельному бізнесі;
- підготувати студентів до практичного використання інформаційних систем в туристичному й готельному бізнесі.

## ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Назва модуля / теми	Всього годин	Аудиторні заняття			ІНДЗ
		Лекції	Практ.	Лаборат	
<b>Модуль 1. Загальні поняття інформаційних систем</b>					
<b>Тема 1.</b> Принципи організації інформаційних систем управління підприємствами та інформаційних технологій у галузі туризму		2	2		–
<b>Тема 2.</b> Призначення і функції інформаційних систем у туризмі й готельному бізнесі		2	2		1
<b>Тема 3.</b> Стан впровадження інформаційних технологій у туризмі		2	2		1
<b>Модуль 2 Комп'ютерні технології на базі офісних програм</b>					
<b>Тема 4.</b> Комп'ютерні інформаційні технології на базі текстового процесора WORD		2		6	1
<b>ПМК1</b>			2		
<b>Тема 5.</b> Комп'ютерні інформаційні технології на базі табличного процесора EXCEL		4		10	2
<b>Тема 6.</b> Комп'ютерні інформаційні технології на базі СУБД ACCESS		4		10	2
<b>ПМК2</b>			2		
<b>Модуль 3 Використання програм спеціального призначення</b>					
<b>Тема 7.</b> Бази даних туристичного і готельного профілю		2		8	2
<b>Тема 8.</b> Інтернет-технології в туризмі й готельному бізнесі		4		10	2
<b>Тема 9.</b> Інформаційні системи бронювання й резервування послуг		4		6	2
<b>ПМК1</b>			2		
<b>Модуль 4 Автоматизоване робоче місце</b>					
<b>Тема 10.</b> Глобальні дистрибуторні системи в сфері туризму й гостинності		4	2	4	2
<b>Тема 11.</b> Інформаційні системи управління підприємствами сфери гостинності		2	2	4	2
<b>ПМК2</b>			2		
<i>Разом за семестр:</i>		32	18	58	17



## ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС

### Модуль 1. Загальні поняття інформаційних систем

#### **Тема 1. Принципи організації інформаційних систем управління підприємствами та інформаційних технологій в галузі туризму**

Визначення, загальні функції і структура інформаційної системи. Класифікація інформаційних систем. Автоматизовані інформаційні системи підприємств та організацій.

Література: [1 - 6, 13 - 15].

#### **Тема 2. Призначення і функції інформаційних систем в туризмі й готельному бізнесі**

Класифікація інформаційних систем в сфері туризму й гостинності. Призначення та функції інформаційних систем загального користування. Призначення та функції офісних інформаційних систем. Призначення та функції інформаційних систем менеджменту.

Література: [1 - 6].

#### **Тема 3. Стан впровадження інформаційних технологій у туризмі й готельному бізнесі**

Напрямки розвитку інформаційних технологій в туризмі й готельному бізнесі. Сучасний стан розвитку інформаційних технологій в туризмі й готельному господарстві та перспективи їх розвитку в Україні.

Література: [1 -6].

### Модуль 2. Комп'ютерні технології на базі офісних програм

#### **Тема 4. Комп'ютерні інформаційні технології на базі текстового процесора WORD**

Створення бланка документа. Вставка в документ полів введення інформації. Створення електронної форми документа, яка працює в інтерактивному режимі. Вставка в електронну форму закладок. Створення панелі (меню) користувача з елементами управління для автоматизованої обробки електронної форми.

#### **Тема 5. Комп'ютерні інформаційні технології на базі табличного процесора EXCEL**

Класифікація інформаційних технологій на базі табличного процесора. Створення інформаційних та формульних зв'язків між аркушами та книгами. Використання елементів управління. Створення електронних форм на аркушах книги. Створення панелей або меню користувача з елементами управління.

#### **Тема 6. Комп'ютерні інформаційні технології на базі СУБД ACCESS**

Класифікація інформаційних технологій на базі СУБД ACCESS. Створення запитів на відбір, додавання, вилучення, оновлення необхідної інформації в реляційних таблицях та обчислення додаткових показників. Побудова діалогових форм на базі реляційних таблиць та запитів з використанням власних запитів на відбір даних форм і виконанням обчислень допоміжних показників для візуалізації інформації.

### Модуль 3 Використання програм спеціального призначення

**Тема 7. Бази даних туристичного й готельного профілю**

Бази даних на світовому ринку інформації. Вимоги до баз даних в сфері туризму й гостинності. Інформаційно-довідкові системи в сфері туризму й гостинності.

Література: [3 - 10].

**Тема 8. Інтернет-технології в туризмі й готельному бізнесі**

Напрямки та принципи використання мережі Інтернет в сфері туризму й гостинності. Інтернет-технології інформаційно-довідкової діяльності й реклами. Технології електронного маркетингу в сфері туризму й гостинності. Робота з програмним середовищем зі створення сайту.

Література: [3 -9, 12].

**Тема 9. Інформаційні системи бронювання й резервування послуг**

Принципи організації резервування та бронювання послуг в сфері туризму й гостинності. Інтернет-технології резервування та бронювання послуг в сфері туризму й гостинності. Професійні системи бронювання туристичних і готельних послуг в мережі Інтернет.

Література: [3 - 6, 9].

**Модуль 4 Автоматизоване робоче місце**

**Тема 10. Глобальні дистриб'юторні системи в сфері туризму й гостинності** Принципи побудови й функціонування глобальних дистриб'юторних систем. Приклади глобальних дистриб'юторних систем. Організація роботи клієнтів з глобальними дистриб'юторними системами.

Література: [4 - 6,9].

**Тема 11. Інформаційні системи управління підприємствами сфери гостинності**

Функції автоматизованих інформаційних систем підприємств і закладів сфери гостинності. Автоматизовані інформаційні системи закладів розміщення. Автоматизовані інформаційні системи закладів харчування.

Література: [4 - 6, 9].

## Лабораторно-практичний курс

### Модуль 1. Загальні поняття інформаційних систем

**Тема 1. Принципи організації інформаційних систем управління підприємствами та інформаційних технологій у галузі туризму**

**Запитання для семінару**

1. Визначення інформаційних систем. Загальні функції і структура інформаційної системи.
2. Класифікація інформаційних систем.
3. Характеристика інформаційних систем, що використовуються в туризмі.
4. Автоматизовані інформаційні системи підприємств та організацій.

**Тема 2. Призначення й функції інформаційних систем в туризмі й готельному бізнесі**

**Запитання для семінару**

1. Класифікація інформаційних систем в сфері туризму й гостинності.
2. Призначення та функції інформаційних систем загального користування.
3. Призначення та функції офісних інформаційних систем.
4. Призначення та функції інформаційних систем менеджменту.

**Тема 3. Стан впровадження інформаційних технологій у туризмі й готельному бізнесі**

**Запитання для семінару**

1. Напрямки розвитку інформаційних технологій в туризмі й готельному бізнесі.
2. Сучасний стан розвитку інформаційних технологій в туризмі й готельному господарстві та перспективи їх розвитку в Україні.

**Тема 4. Комп'ютерні інформаційні технології на базі текстового процесора WORD**

**Лабораторна робота №1.** *Підготовка рахунку - фактури з виконанням обчислень. Розрахунок вартості путівки на заданий тур*

**Лабораторна робота № 2.** *Підготовка рекламної пропозиції з використанням елемента управління „Поле із списком“. Створення шаблону для автоматизованого заповнення електронної форми "Особиста картка обліку спецодягу та спецвзуття".*

**Лабораторна робота № 3.** *Виконання розрахунків по розподілу витрат на управління та обслуговування туристичного підприємства за допомогою закладок, полів та формул"*

*ПМК1*

### Модуль 2. Використання табличного процесора EXCEL

**Тема 5. Комп'ютерні інформаційні технології на базі табличного процесора EXCEL**

**Лабораторна робота № 4.** Створення електронної анкети студента з використанням елементів управління та розрахунок вартості замовлення

**Лабораторна робота №5.** Автоматизація складання калькуляційних карток на страви

**Лабораторна робота №6.** Обчислення амортизації основних засобів туристичного підприємства

**Лабораторна робота №7.** Оцінка вартості готелю з використанням статистичних функцій

**Лабораторна робота №8.** Складання оптимального графіка роботи персоналу туристичного підприємства

### **Тема 6. Комп'ютерні інформаційні технології на базі СУБД ACCESS**

**Лабораторна робота №9.** Побудова діалогової кнопочової форми бази даних

**Лабораторна робота №10.** Побудова діалогової електронної форми з розрахунком економічних показників туристичних фірм

**Лабораторна робота №11-13.** Створення бази даних "Працівники турфірми" ПМК2

### **Модуль 3. Використання програм спеціального призначення**

**Тема 7.** Бази даних туристичного й готельного профілю

**Лабораторна робота №14-17.** Побудова інформаційно-довідкової системи "Засоби розміщення України"

**Тема 8.** Інтернет-технології в туризмі й готельному бізнесі

**Лабораторна робота № 18-22.** Створення сайту фірми

**Тема 9.** Інформаційні системи бронювання й резервування послуг

**Лабораторна робота №23-24.** Використання засобів Інтернету для формування турпаketу

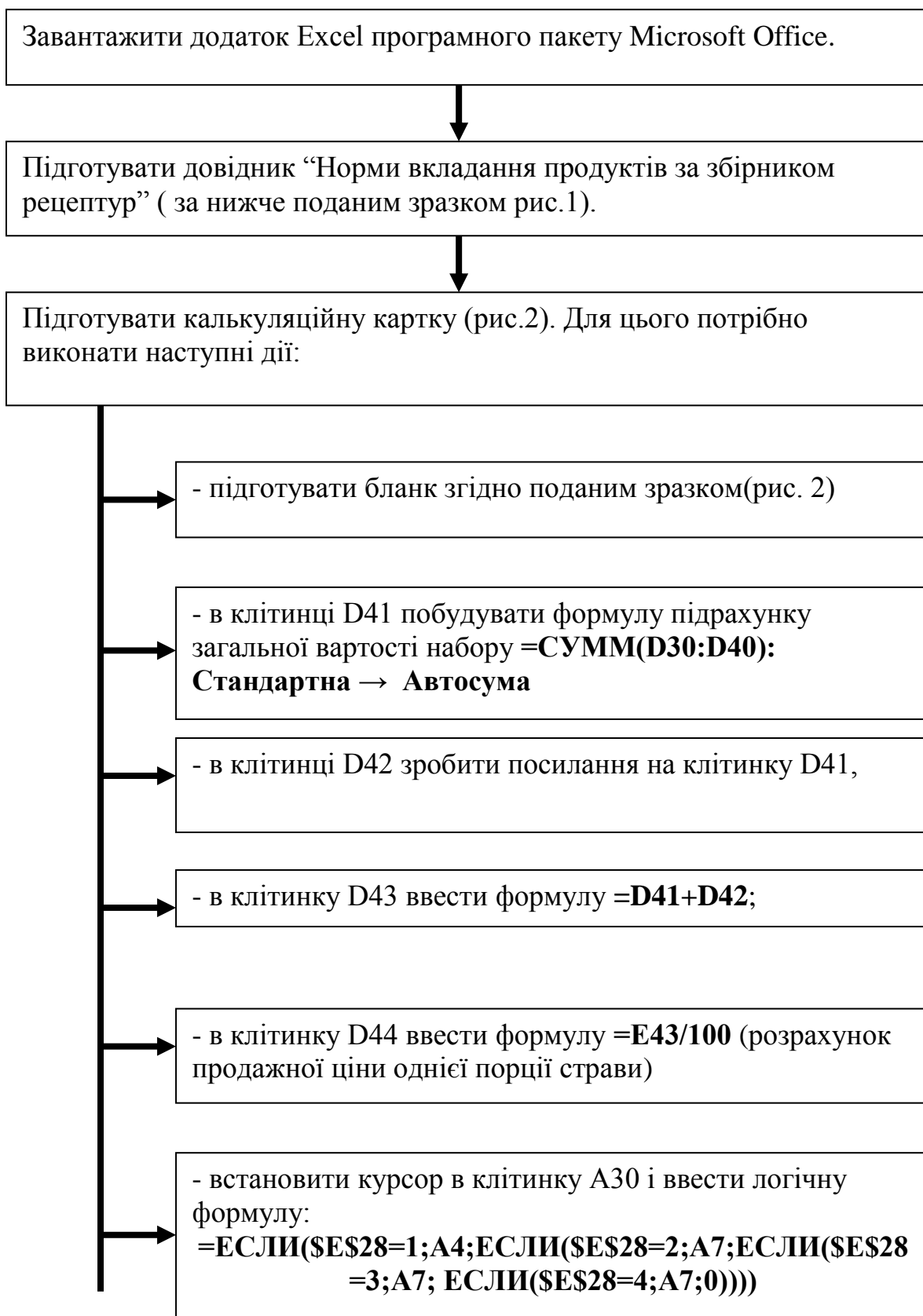
## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .

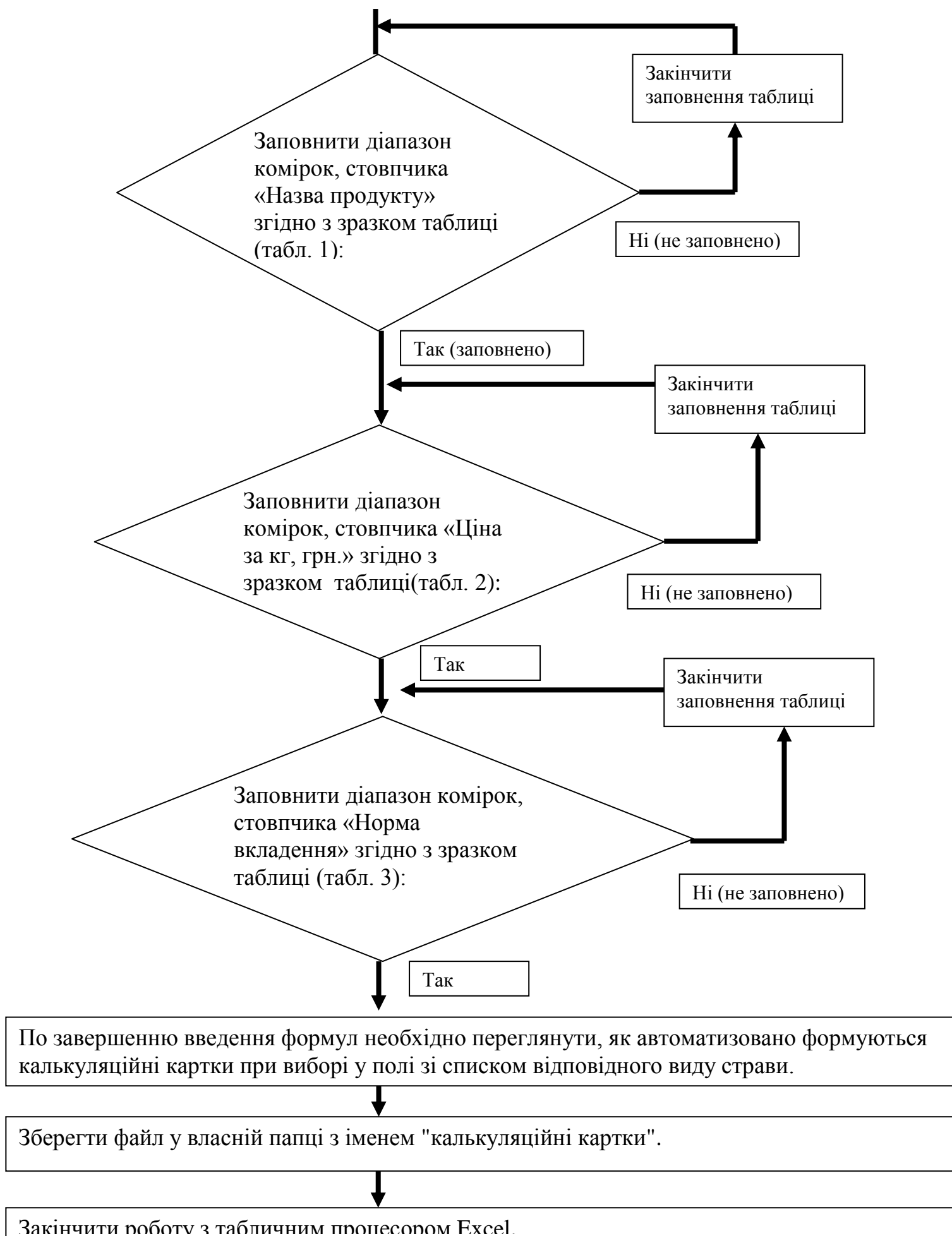
1. Автоматизированные информационные технологии в туризме: Учебник / Под ред. проф. Г.А. Титаренко. - М.: Компьютер, ЮБИТИ, 1998. - 400 с.
2. Семичастный И.Л. Информационные системы управления в туризме: Конспект лекций. - Ч. I. -Донецк: ДИТБ, 2000. - 157 с.
3. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. I: Информационные технологии в турфирме: Учебно-методическое пособие. - М.: Советский спорт, 2000. - 320 с.
4. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. II: Информационные технологии в сфере гостеприимства: Учебно-методическое пособие. - М.: Советский спорт, 2000. - 208 с.
5. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. - М.: „Издательство ПРИОР“, 1999. - 144 с.
6. Гужва В.М., Постевой А.Г. Інформаційні системи в міжнародному бізнесі: Навч. посібник. - К.: КНЕУ, 1999. -164 с.
7. Лиходедов Н.П., Товстых Л.Е. Информационные ресурсы для турбизнеса. - Санкт-Петербург: ЗАО "ЭЛБИ", 1998. - 184 с.
8. Афанасьева Н.А. Автоматизированное рабочее место менеджера туристического бизнеса: Учебное пособие. - Донецк: ДИТБ, 2001. - 210 с.
9. Єр'оміна Н.В. Проектування баз даних: Навчальний посібник. -К.: КНЕУ, 1998. .
10. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: збірник нормативно-правових актів. / Під заг. ред. проф. В.К. Федорчска; Київ, ун-т туризму, економіки і права. - К.: Юрінком Інтер, 2002. - 640 с.
11. Хан Х. Желтые страницы Internet & Web. Международные ресурсы. - Санкт-Петербург: Питер, 1998. - 840 с.
12. Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента: Основные аналитические технологии в поддержке принятия решений / Учебное пособие. - Санкт-Петербург: ДиаСофтЮП, 2000. - 398 с.
13. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології бухгалтерського обліку в туризмі: Навч. посіб. - К.: Вища шк., 2003. - 275 с.
14. Сконень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: Навч. посіб. - К.: КОНДОР, 2004. - 228 с.

## Лабораторна робота № 5

**Тема:** Автоматизація складання калькуляційних карток страви

**Мета:** Навчитися складати калькуляційні картки на страви з використанням елемента управління “Поле зі списком” та функції “ЕСЛИ()” у додатку Excel . Microsoft Office.

Хід роботи



### Додатки до лабораторної роботи:

Клітин-ка	Логічна формула
A31	=ЕСЛИ(E28=1;A5;ЕСЛИ(E28=2;A8;ЕСЛИ(E28=3;A8;ЕСЛИ(E28=4;A8;0))))
A32	=ЕСЛИ(E28=1;A6;ЕСЛИ(E28=2;A9;ЕСЛИ(E28=3;A9;ЕСЛИ(E28=4;A9;0))))
A33	=ЕСЛИ(E28=1;A7;ЕСЛИ(E28=2;A11;ЕСЛИ(E28=3;A12;ЕСЛИ(E28=4;A12;0))))
A34	=ЕСЛИ(E28=1;A8;ЕСЛИ(E28=2;A12;ЕСЛИ(E28=3;A14;ЕСЛИ(E28=4;A17;0))))
A35	=ЕСЛИ(E28=1;A9;ЕСЛИ(E28=2;A13;ЕСЛИ(E28=3;A19;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
A36	=ЕСЛИ(E28=1;A10;ЕСЛИ(E28=2;A14;ЕСЛИ(E28=3;A20;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
A37	=ЕСЛИ(E28=1;A11;ЕСЛИ(E28=2;A15;ЕСЛИ(E28=3;A21;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
A38	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;A16;ЕСЛИ(E28=3;A22;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
A39	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;A17;ЕСЛИ(E28=3;" ";ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
A40	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;A18;ЕСЛИ(E28=3;" ";ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))

Табл.1

Клітин-ка	Логічна формула
B30	=ЕСЛИ(E28=1;C4;ЕСЛИ(E28=2;C7;ЕСЛИ(E28=3;C7;ЕСЛИ(E28=4;C7;0))))
B31	=ЕСЛИ(E28=1;C5;ЕСЛИ(E28=2;C8;ЕСЛИ(E28=3;C8;ЕСЛИ(E28=4;C8;0))))
B32	=ЕСЛИ(E28=1;C6;ЕСЛИ(E28=2;C9;ЕСЛИ(E28=3;C9;ЕСЛИ(E28=4;C9;0))))
B33	=ЕСЛИ(E28=1;C7;ЕСЛИ(E28=2;C11;ЕСЛИ(E28=3;C12;ЕСЛИ(E28=4;C12;0))))
B34	=ЕСЛИ(E28=1;C8;ЕСЛИ(E28=2;C12;ЕСЛИ(E28=3;C14;ЕСЛИ(E28=4;C17;0))))
B35	=ЕСЛИ(E28=1;C9;ЕСЛИ(E28=2;C13;ЕСЛИ(E28=3;C19;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
B36	=ЕСЛИ(E28=1;C10;ЕСЛИ(E28=2;C14;ЕСЛИ(E28=3;C20;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
B37	=ЕСЛИ(E28=1;C11;ЕСЛИ(E28=2;C15;ЕСЛИ(E28=3;C21;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
B38	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;C16;ЕСЛИ(E28=3;C22;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
B39	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;C17;ЕСЛИ(E28=3;" ";ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
B40	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;C18;ЕСЛИ(E28=3;" ";ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))

Табл.2

Клітин-ка	Логічна формула
C30	=ЕСЛИ(E28=1;D4;ЕСЛИ(E28=2;E7;ЕСЛИ(E28=3;F7;ЕСЛИ(E28=4;G7;0))))
C31	=ЕСЛИ(E28=1;D5;ЕСЛИ(E28=2;E8;ЕСЛИ(E28=3;F8;ЕСЛИ(E28=4;G8;0))))
C32	=ЕСЛИ(E28=1;D6;ЕСЛИ(E28=2;E9;ЕСЛИ(E28=3;F9;ЕСЛИ(E28=4;G9;0))))
C33	=ЕСЛИ(E28=1;D7;ЕСЛИ(E28=2;E11;ЕСЛИ(E28=3;F12;ЕСЛИ(E28=4;G12;0))))
C34	=ЕСЛИ(E28=1;D8;ЕСЛИ(E28=2;E12;ЕСЛИ(E28=3;F14;ЕСЛИ(E28=4;G17;0))))
C35	=ЕСЛИ(E28=1;D9;ЕСЛИ(E28=2;E13;ЕСЛИ(E28=3;F19;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
C36	=ЕСЛИ(E28=1;D10;ЕСЛИ(E28=2;E14;ЕСЛИ(E28=3;F20;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
C37	=ЕСЛИ(E28=1;D11;ЕСЛИ(E28=2;E15;ЕСЛИ(E28=3;F21;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
C38	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;E16;ЕСЛИ(E28=3;F22;ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
C39	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;E17;ЕСЛИ(E28=3;" ";ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))
C40	=ЕСЛИ(E28=1;" ";ЕСЛИ(E28=2;E18;ЕСЛИ(E28=3;" ";ЕСЛИ(E28=4;" ";0))))

Табл.3