

**ВІННИЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені МИХАЙЛА КОЦЮБИНСЬКОГО**

ГРИБОВА ЛЮДМИЛА ВОЛОДИМИРІВНА

УДК [371.214:796.5] : 338.48 – 057.86

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук

Вінниця – 2010

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Інституті професійно-технічної освіти АПН України м.Київ.

Науковий керівник: доктор педагогічних наук, старший науковий співробітник **Лозовецька Валентина Терентіївна**, Інститут професійно-технічної освіти АПН України, головний науковий співробітник лабораторії професійної орієнтації і виховання, м.Київ.

Офіційні опоненти: доктор педагогічних наук, професор **Васянович Григорій Петрович**, Львівський науково-практичний центр професійно-технічної освіти АПН України, завідувач відділу гуманітарної освіти, м. Львів;

кандидат педагогічних наук
Хмілярчук Наталія Семенівна,
Інститут економіки і туризму, завідувач кафедри іноземних мов, м. Львів.

Захист відбудеться «17» березня 2010 р. о 14⁰⁰ годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 05.053.01 у Вінницькому державному педагогічному університеті імені Михайла Коцюбинського за адресою: 21100, м. Вінниця, вул. Острозького, 32.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського (21100, м. Вінниця, вул. Острозького, 32).

Автореферат розіслано «15» лютого 2010 р.

**Учений секретар
спеціалізованої вченої ради**

А.М.Коломієць

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Підготовка фахівців для сфери туризму є важливою складовою вітчизняної системи освіти. Концептуальні ідеї щодо змісту та організації професійної підготовки та перепідготовки кадрів сфери туризму базуються на положеннях Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про професійно-технічну освіту», «Про вищу освіту», «Про внесення змін до Закону України «Про туризм», Програми розвитку туризму в Україні до 2010 року, Положенні про освітньо-кваліфікаційні рівні (ступеневу освіту), стандартах освіти. Процес реформування підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників туристичної галузі розпочався з прийняття у 1991 році Закону України «Про освіту» та у 1993 році – Державної національної програми «Освіта» (Україна ХХІ століття). Цими документами було започатковано створення в Україні неперервної системи освіти, складовою якої є підвищення кваліфікації працівників, у тому числі фахівців сфери туризму. На сучасному етапі розбудови держави суттєво посилюються вимоги суспільства до якості професійної підготовки фахівців сфери туризму. У цьому контексті важливого значення набуває проблема підвищення рівня їхньої кваліфікації.

Метою підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму є задоволення їхніх індивідуальних потреб у особистісному та професійному зростанні, а також забезпечення потреб держави у кваліфікованих кадрах високого рівня професіоналізму та культури, здатних компетентно та відповідально виконувати професійні функції, впроваджувати у виробництво новітні технології, сприяти подальшому соціально-економічному розвитку галузі.

Розв'язання проблеми підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму потребує пошуку нових шляхів до організації навчального процесу й обґрунтування організаційно-педагогічних умов його ефективності.

Аналіз науково-педагогічної літератури показав, що питання неперервної освіти висвітлено в працях В. Андрущенка, С. Гончаренка, І. Зязюна, М. Згуровського, В. Кременя, В. Лутая та ін. Концептуальні засади професійної підготовки фахівців ґрунтовно досліджували А. Алексюк, С. Архангельський, С. Батишев, Р. Гуревич, О. Дубасенюк, С. Вітвицька, Н. Волкова, М. Кадемія, А. Кирсанов, А. Коломієць, А. Лігоцький, Н. Мойсеюк, Н. Ничкало, М. Сметанський, Г. Тарасенко, С. Сисоева та ін. Принципи дидактики професійної освіти відображено в роботах В. Безпалька, С. Батишева, В. Бондаря, Ю. Васькова, І. Лернера, В. Лозової та ін.

Стійкий інтерес до проблеми професійної підготовки фахівців сфери туризму зумовлений суперечностями між потребами суспільства та теоретико-практичним вирішенням даного питання. Особливості професійної підготовки майбутніх фахівців для сфери туризму охарактеризовано в працях В. Зоріна, В. Квартальнова, Л. Кнодель, А. Коноха, О. Король, В. Лозовецької, Л. Сакун, Л. Поважної, В. Федорченка, Н. Фоменко, О. Фоміної, Н. Хмілярчук та ін. Важливе

значення для дослідження мають праці вчених з проблем особистісноорієнтованого навчання (Г. Балл, І. Бех, О. Пехота, В.Рибалка та ін.).

Проблеми післядипломної освіти та підвищення кваліфікації кадрів висвітлено в наукових роботах А.Бик, Н. Білик, В. Воронцової, Л. Гранюк, Л. Зазуліної, Н. Клокар, Л. Кравченко, М. Красовицького, А. Кузьміна, В. Маслова, О. Наумця, В. Олійника, М. Скрипник, Т. Сущенко та ін.

Результати здійсненого аналізу свідчать про відсутність в Україні фундаментальних теоретико-методологічних праць з проблем організації та методичного забезпечення підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Необхідність пріоритетного розвитку системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, як складової неперервної туристичної освіти, підвищення її ролі в модернізації туристичної галузі потребує теоретичного обґрунтування підходів до вибору і структурування її змісту та програмно-методичного забезпечення навчального процесу.

Теорія і практика професійної освіти окреслила низку суперечностей, які підлягають розв'язанню експериментально-дослідним шляхом:

- між постійною потребою суспільства в забезпеченні якісних туристичних послуг, що відповідають вимогам світового ринку і недостатньою кваліфікацією працівників цієї галузі;

- між необхідністю безперервно поновлювати знання, вміння та навички працівників галузі у зв'язку зі стрімким розвитком індустрії туризму і відсутністю державної системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму;

- між соціальною значущістю підготовки висококваліфікованих працівників і рівнем практичної кваліфікації фахівців сфери туризму.

Отже, необхідність розв'язання завдань, спрямованих на створення вітчизняної системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, потреба в розв'язанні означених суперечностей зумовили вибір теми дисертаційного дослідження: **«Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму»**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційне дослідження є складовою науково-дослідної теми лабораторії сфери послуг і туризму Інституту професійно-технічної освіти АПН України (РК № 0106U005973): «Психолого-педагогічні умови формування компетентності майбутнього фахівця сфери послуг і туризму у процесі навчання в професійно-технічному навчальному закладі».

Тема дослідження затверджена Вченою радою Інституту педагогіки і психології професійної освіти (протокол № 3 від 23 березня 2005 р.) і узгоджена Радою з координації наукових досліджень у галузі педагогіки і психології в Україні (протокол № 4 від 26 квітня 2005 р.).

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати і експериментально перевірити організаційно-педагогічні умови, що забезпечують ефективність підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Гіпотеза дослідження: ефективність підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму уможлиблюється дотриманням таких організаційно-педагогічних умов:

- урахування особливостей професійної діяльності та попереднього досвіду слухачів курсів підвищення кваліфікації;
- активізація самостійної навчально-пізнавальної діяльності фахівців сфери туризму на основі використання різних методів навчання;
- формування культури професійного спілкування фахівців сфери туризму як обов'язкової професійної складової.

Відповідно до мети й гіпотези визначено основні **завдання дослідження:**

1. Проаналізувати стан досліджуваної проблеми в педагогічній теорії та практиці.
2. Обґрунтувати та експериментально перевірити організаційно-педагогічні умови ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.
3. Визначити критерії та рівні кваліфікації фахівців сфери туризму.
4. Розробити та експериментально перевірити модель підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Об'єкт дослідження: професійна підготовка фахівців сфери туризму.

Предмет дослідження: організаційно-педагогічні умови підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Методологічну основу дослідження становлять: загальнотеоретичні та методологічні положення наукового пізнання, концептуальні основи філософії освіти, принципи і зміст туристичної освіти; положення про взаємозв'язок і взаємообумовленість ефективності функціонування виробничих систем та професійної підготовки фахівців, загальні дидактичні принципи, психологія особистості і психологія діяльності, особистісно- і діяльнісно-орієнтований підхід до розгляду педагогічних об'єктів.

Теоретична основа дослідження ґрунтується на концептуальних наукових положеннях теорії і методики професійної освіти, зокрема: неперервної професійної освіти (С. Батишев, С. Гончаренко, Р. Гуревич, А. Лігоцький, В. Луговий, Н. Ничкало, І. Смірнов, С. Сисоєва та ін.); професійно спрямованого навчання (І. Зязюн, М. Кадемія, М. Сметанський, Г. Тарасенко, В. Шахов та ін.) особистісно-орієнтованої освіти (Є. Бондаревська, В. Рибалка, В. Серіков, І. Якиманська та ін.); організації навчально-виховного процесу в закладах туристського профілю (І. Зорін, В. Квартальнов, В. Лозовецька, Л. Поважна, В. Федорченко, Н. Фоменко та ін.).

Методи дослідження. *Теоретичні:* вивчення та аналіз педагогічної, психологічної та спеціальної літератури з метою обґрунтування організаційно-педагогічних умов підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму; узагальнення результатів вітчизняних та зарубіжних досліджень із зазначеної проблеми.

Емпіричні: діагностичні (моніторинг, педагогічне спостереження, бесіди, анкетування, тестування, опитування, вивчення та узагальнення професійного досвіду підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму) для встановлення відповідності професійної підготовки працівників сфери туризму сучасним потребам ринку туристичних послуг, визначення рівня професійної підготовки фахівців сфери туризму, педагогічний експеримент, для перевірки ефективності запропонованих організаційно-педагогічних умов щодо підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму; методи математичної обробки кількісних показників для інтерпретації та узагальнення результатів дослідження.

Експериментальна база та етапи дослідження. Дослідно-експериментальна робота проводилася на базі навчально-курсогового центру підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельної та ресторанної справи Київського університету туризму, економіки і права. На різних етапах дослідження до експерименту було залучено 616 працівників туристичних підприємств, 2195 працівників засобів розміщення, 1709 працівників підприємств громадського харчування та 34 викладачі вищих навчальних закладів туристичного профілю.

Дослідницька робота здійснювалась у три взаємопов'язані етапи впродовж 2001-2009 рр.

На першому етапі (2001-2005 рр.) було з'ясовано стан проблеми підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму у педагогічній, психологічній і методичній літературі та практиці; було висунуто ідею, гіпотезу дослідження, сформульовано його мету та завдання, об'єкт і предмет, розроблено програму й визначено методи дослідження, проведено констатувальний експеримент, який дозволив з'ясувати реальний рівень кваліфікації фахівців сфери туризму; було обґрунтовано організаційно-педагогічні умови ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

На другому етапі (2005-2007 рр.) було узагальнено результати констатувального експерименту, проведено формувальний експеримент з метою перевірки гіпотези, основних положень, ефективності організаційно-педагогічних умов підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму та запропонованої моделі, систематизовано й проаналізовано одержані результати експерименту; відбувалася апробація результатів дисертаційного дослідження шляхом публікації матеріалів у фахових та галузевих виданнях.

На третьому етапі (2007-2009 рр.) здійснювався аналіз та узагальнення результатів експерименту, статистична обробка даних, формулювання висновків, розробка методичних рекомендацій для слухачів факультетів післядипломної освіти вищих навчальних закладів туристичного профілю щодо підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Наукова новизна і теоретичне значення дослідження полягають у тому, що:

вперше теоретично обґрунтовано й експериментально перевірено організаційно-педагогічні умови ефективного підвищення кваліфікації

фахівців сфери туризму в контексті сучасних вимог і потреб туристичної галузі (урахування особливостей професійної діяльності та попереднього досвіду слухачів курсів підвищення кваліфікації; активізація самостійної навчально-пізнавальної діяльності фахівців сфери туризму на основі використання різних методів навчання; формування культури професійного спілкування фахівців сфери туризму як обов'язкової професійної складової); розроблено, обґрунтовано і експериментально перевірено модель підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму; визначено критерії та рівні кваліфікації фахівців сфери туризму;

уточнено концептуальні підходи щодо організації підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму; термін "кваліфікація фахівців сфери туризму"; структурні компоненти кваліфікації фахівців сфери туризму;

подальшого розвитку набули положення щодо змістового забезпечення підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, вибору форм та методів навчання.

Практичне значення дослідження полягає у розробці та впровадженні навчально-методичних рекомендацій щодо ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму; у розробці та впровадженні авторського навчально-методичного комплексу для підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму за дистанційною формою навчання; укладанні збірника навчально-тематичних планів короткотермінових семінарів підвищення кваліфікації фахівців туризму.

Результати дослідження можуть бути використані у викладанні фахових дисциплін при підготовці фахівців сфери туризму, у системі післядипломної освіти фахівців сфери туризму, а також у подальших дослідженнях проблеми підвищення якості підготовки фахівців цієї сфери.

Результати дослідження **впроваджено** в навчальний процес курсів підвищення кваліфікації працівників готельних об'єднань і готелів України Асоціації готельних об'єднань і готелів України (довідка №144 від 11 червня 2009 р.), туристичних та готельних підприємств м. Києва (довідка Головного управління комунального господарства м. Києва № 059/3-2-2504 від 26 червня 2009 р.), підприємств туризму і курортів України (довідка Державної служби туризму і курортів № 1.1/08-716 від 11 червня 2009 р.), у навчально-виховний процес Київського університету туризму, економіки і права (довідка №186-01-04/у від 14 червня 2009 р.)

Вірогідність одержаних результатів дослідження забезпечено методологічною обґрунтованістю його вихідних положень; використанням комплексу взаємопов'язаних методів, що відповідають об'єкту, предмету, меті та завданням дослідження; критичним аналізом стану досліджуваної проблеми в теорії й практиці сфери туризму; експериментальної перевірки гіпотези; використанням широкої джерельної бази; поєднанням кількісного та якісного аналізу одержаних даних; реалізацією основних рекомендацій і розробок у процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Апробація результатів дослідження здійснювалася на науково-практичних конференціях і симпозіумах: на двох *міжнародних* науково-

практичних конференціях: «Культура і освіта фахівців туристської сфери: сучасні тенденції та прогнози» (Київ, 2004 р.), «Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми (Вінниця, 2006 р.), чотирьох *всеукраїнських* науково-практичних конференціях: «Історичний і зелений туризм в Східному Криму» (Керч, 2004 р.), «Практика сучасного туризму в Україні (праксеологія туризму): стан та перспективи (Київ, 2004 р.), «Практика і творчість - гарант професійної майстерності майбутніх фахівців сфери туризму» (Київ, 2006 р.), «Інноваційні форми туризму» (Київ, 2007 р.); на двох звітних науково-практичних конференціях (Інститут професійної технічної освіти АПН України, Київ 2008, 2009 рр.), на симпозіумі «Чорноморська каравела-2004» (Одеса, 2004 р.). Основні положення дослідження обговорювались на засіданнях лабораторії сфери послуг і туризму та на засіданнях вченої ради Інституту професійно-технічної освіти АПН України (2005-2009 рр.).

Публікації. Основні положення й результати дослідження опубліковано в 13 наукових працях, з них: 4 одноосібних статей у наукових фахових виданнях, затверджених ВАК України, 3 збірники методичних рекомендацій.

Структура дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (220 найменувань). Загальний обсяг дисертації - 337 сторінок, з яких основного тексту – 181 стор. Робота містить 19 таблиць, 8 рисунків, 7 додатків на 132 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми, доцільність проведеного дослідження; розкрито мету, гіпотезу та завдання, об'єкт, предмет, визначено концептуальні підходи розв'язання проблеми та відповідні методи дослідження, етапи експериментальної роботи, розкрито наукову новизну, практичне значення одержаних результатів, сформульовано висновки про апробацію та впровадження результатів дисертаційного дослідження.

У першому розділі – **«Теоретичні основи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму»** розглянуто шляхи розвитку туризму в Україні та особливості підготовки та перепідготовки фахівців сфери туризму в умовах ринкової економіки, соціально-економічні аспекти професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, проаналізовано стан досліджуваної проблеми в педагогічній теорії.

Аналіз досліджень, що стосуються проблеми дозволив констатувати, що процес підвищення кваліфікації фахівців туризму в сучасних соціально-економічних умовах визначається: стрімким розвитком туризму в світі та в Україні; специфікою та різноманітністю функцій туризму; нерівномірністю розвитку сегментів ринку праці в туризмі; застосуванням новітніх інформаційних та виробничих технологій в туризмі; зростанням потреби в

компетентних кадрах підприємств туризму, готельного та ресторанного бізнесу, здатних забезпечити відповідність наданих туристичних послуг європейським та світовим стандартам. Досягнення високої якості послуг у сфері туризму, відповідно до вимог і потреб сучасного споживача, потребує додаткових професійних знань і вмінь, зміни особистісних характеристик працівників.

На основі аналізу педагогічної літератури поняття *"кваліфікація фахівців сфери туризму"* тлумачимо як ступінь професійної підготовки, наявність у нього знань, умінь та навичок, які дають змогу фахівцеві належним чином надавати послуги у сфері туризму та забезпечити якість туристичного продукту відповідно до європейських і світових вимог.

Науковий пошук засвідчив, що на сучасному етапі важливо реформувати систему туристичної освіти шляхом впровадження нового освітнього напрямку "Туризм" та нових спеціальностей "Туризм", "Готельне господарство", "Організація обслуговування в готелях", "Організація туристичного обслуговування" та ін. Це сприятиме підвищенню якості фахової підготовки та перепідготовки фахівців сфери туризму.

Аналіз методичної бази навчального процесу провідних фахових навчальних закладів туристичного профілю дає змогу окреслити сучасні тенденції розвитку освітянської діяльності в сфері туризму та готельного господарства: підвищення якості підготовки та перепідготовки фахівців сфери туризму завдяки введенню нових спеціальностей і спеціалізацій за освітнім напрямом «Туризм»; тенденція різкого збільшення сектора недержавних закладів; співпраця навчальних закладів з підприємствами сфери туризму створює умови для практичної підготовки студентів та професійного удосконалення працюючих кадрів.

Результати теоретичного узагальнення дозволяють стверджувати, що удосконаленню перепідготовки фахівців сфери туризму сприяє створення професійних навчально-курсівих центрів підвищення кваліфікації, які працюють в межах навчальних закладів туристичного спрямування, що дає змогу в повній мірі використовувати потенціал професорсько-викладацького складу, матеріально-технічного та методичного забезпечення вищих навчальних закладів.

Проведений нами моніторинг якості туристичних послуг засвідчив, що вони не відповідають вимогам сучасних світових стандартів. Це підтвердило необхідність створення умов для системного підвищення кваліфікації працівників галузі. Результати моніторингу сучасного ринку праці і зайнятості в туристичній галузі є вагомою підставою для визначення шляхів удосконалення фахової підготовки працівників сфери туризму щодо їхньої готовності до нових умов праці.

Як виявлено під час проведеного опитування фахівців галузі щодо їхньої готовності сприймати нову інформацію і впроваджувати одержані знання у процес виробництва, серед чинників, які заважають процесу засвоєння нових знань і умінь відносяться: власна інерція (50% опитаних), відсутність підтримки з боку керівництва (40% респондентів).

Установлено, що процес створення і впровадження системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму включає такі етапи: аналіз потреб туристського сектору в кадрах; спеціалізація навчальних закладів і створення відповідної матеріальної та організаційно-методичної бази; підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу, що сприяє впровадженню принципу випереджаючого навчання; залучення підприємств галузі до впровадження нових освітніх систем; здійснення безперервного контролю відповідності підготовки та перепідготовки кадрів сфери туризму стандартам якості; встановлення партнерських стосунків з міжнародними навчальними центрами для інтернаціоналізації навчання.

У процесі дослідження визначено концептуальні підходи щодо організації підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму: гнучке реагування змісту навчання на зміни, що відбуваються на національному та світовому ринках туристичних послуг; створення відповідних організаційно-педагогічних умов підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, неперервного розвитку їхнього професійного потенціалу, формування певного рівня фахової компетентності; впровадження гнучкої системи неперервної освіти і самоосвіти; забезпечення адаптації фахівців сфери туризму до професійної діяльності в умовах впровадження сучасних педагогічних та інформаційних технологій.

Автором обґрунтовано класифікацію курсів підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму за різними ознаками: за місцем проведення (на території навчального закладу, на території підприємства-замовника, комбінований варіант); за способом формування груп (за професійними ознаками та кваліфікаційними категоріями працівників підприємств-замовника; за поданими заявками окремих учасників; із числа працівників декількох підприємств за професійною ознакою; індивідуальне замовлення за визначеною тематикою); за формою навчання (денна, вечірня, заочна, дистанційна; короткотермінові семінари; тренінги з набуття практичних знань, умінь та навичок; психологічні тренінги); за видами занять (лекції, семінари, практичні заняття в умовах навчальних лабораторій, практичні заняття в умовах реального виробництва, навчальні екскурсії); за джерелами фінансування (за рахунок коштів підприємства-замовника, за рахунок державного бюджету, за рахунок особистих коштів слухачів).

Установлено, що система підвищення кваліфікації фахівців галузі туризму виконує соціокультурні, розвивальні функції: усуває прогалини у базовій освіті; забезпечує гнучку професійну підготовку та перепідготовку кадрів сфери туризму; забезпечує потреби держави у конкурентоспроможних фахівцях для галузі. Соціальне партнерство, що розвивається в процесі підвищення кваліфікації зорієнтувало його на: гнучку та швидку перебудову навчального процесу; орієнтацію на більш високий рівень загальнокультурної, гуманітарної та професійної підготовки кадрів, створення умов для професійної самореалізації, відповідальності за своє професійне майбутнє; формування потреби навчатися впродовж усього життя.

У другому розділі - **«Організаційно-педагогічні умови ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму»** - обґрунтовано означені умови, а також розроблено організаційно-методичну модель підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Експериментальним дослідженням доведено можливість педагогічного впливу на підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Найефективніше це відбувається за дотримання відповідних організаційно-педагогічних умов, а саме: урахування особливостей професійної діяльності та попереднього досвіду слухачів курсів підвищення кваліфікації; активізація самостійної навчально-пізнавальної діяльності фахівців сфери туризму на основі використання різних методів навчання; формування культури професійного спілкування фахівців сфери туризму.

Дослідженням доведено, що розробка змісту професійного навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму – це складний процес, що має враховувати особливості підприємства, терміни навчання, індивідуальні особливості особистості, функціональні посадові обов'язки в контексті сучасної професійної діяльності. Необхідно враховувати вимоги кваліфікаційних характеристик, доповнюючи їх переліком психофізичних якостей, якими має володіти фахівець. На підставі аналізу теоретичних джерел з проблеми дослідження ми дійшли висновку, що урахування особливостей професійної діяльності та попереднього досвіду слухачів курсів є однією з провідних організаційно-педагогічних умов ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

У сучасній дидактиці методи навчання розглядаються разом з організаційними формами і засобами, що створює багатомірні дидактичні моделі. В реальних умовах педагогічного процесу методи його здійснення виступають в складній і суперечливій єдності. Вибір методів навчання залежить від мети, змісту і вікових особливостей тих, хто навчається. Оскільки їхній ступінь самостійності є одним з найважливіших критеріїв вибору методів навчання, то активізація самостійної навчально-пізнавальної діяльності фахівців сфери туризму на основі використання різних методів навчання є ще однією організаційно-педагогічною умовою ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Тільки такий шлях веде до справжнього розвитку мислення і призводить до формування розумових здібностей людини, яка може не тільки діяти за готовими шаблонами, а й активно шукати і знаходити нове, підвищуючи рівень своєї кваліфікації.

Дослідженням доведено, що формування культури професійного спілкування, як обов'язкової професійної складової фахівців сфери туризму, є важливою організаційно-педагогічною умовою ефективного підвищення кваліфікації. У процесі дослідної роботи встановлено, що культура професійного спілкування фахівця сфери туризму включає такі елементи: комунікативний (культура мовлення та слухання); інтерактивний (уміння будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної

взаємодії на основі спільних інтересів); перцептивний (уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнера по спілкуванню).

Аналіз теорії і практики фахової підготовки фахівців сфери туризму, котрі безпосередньо спілкуються з клієнтами, дозволив нам визначити перелік комунікативних умінь, якими повинен володіти фахівець індустрії туризму в процесі розв'язання сучасних професійних завдань. До них належать: уміння «читати» невербальні виразні рухи співрозмовника, за особливостями міміки розпізнавати його емоційний стан, мотиви поведінки і наміри; вміння рефлекторно і нерекфлекторно слухати співрозмовника і ставати на його точку зору; за зовнішністю визначати тип особистості, особливості темпераменту і характеру, інтелектуальний і культурний рівень; обирати найбільш доцільний стиль спілкування; попереджати і розв'язувати міжособистісні конфлікти, обирати оптимальну стратегію поведінки у конфліктній ситуації; визначати оптимальну соціально-психологічну дистанцію в спілкуванні з співрозмовником, забезпечувати необхідний рівень персоналізованості і статусної регламентованості спілкування; впливати на співрозмовників, наполягати на своєму; знаходити емоційний контакт, налагоджувати відносини взаємної довіри і симпатії, виявляти доброзичливість і тактовність у стосунках з людьми.

Вивчення наявних у педагогічній теорії та практиці надбань дозволило розробити організаційно-методичну модель ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму (рис.1). Модель передбачає підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму у три взаємопов'язані етапи: мотиваційно-організаційний; когнітивно-процесуальний; результативно-рефлексивний.

Поетапне підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму у навчальному процесі здійснюватиметься у процесі викладання нормативних дисциплін, які вивчаються на курсах підвищення кваліфікації, а також під час практичних занять в умовах навчальних лабораторій, занять в умовах реального виробництва.

У третьому розділі **«Дослідно-експериментальна робота з підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму»** проаналізовано стан сформованості досліджуваної якості; експериментально перевірена організаційно-методична модель підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму; проаналізовано та узагальнено результати дослідно-експериментальної роботи.

З метою з'ясування рівня кваліфікації фахівців сфери туризму було проведено констатувальний експеримент, який включав ряд діагностичних процедур, зокрема: анкетування, спостереження, тестування, методики "Оцінки професійної спрямованості особистості", "Ціннісні орієнтації", методику "Виявлення комунікативних здібностей" та ін. Діагностика проводилась за такими критеріями: оволодіння системою фахових знань; сформованість практичних умінь і навичок надання якісних послуг у сфері туризму; комунікативність.

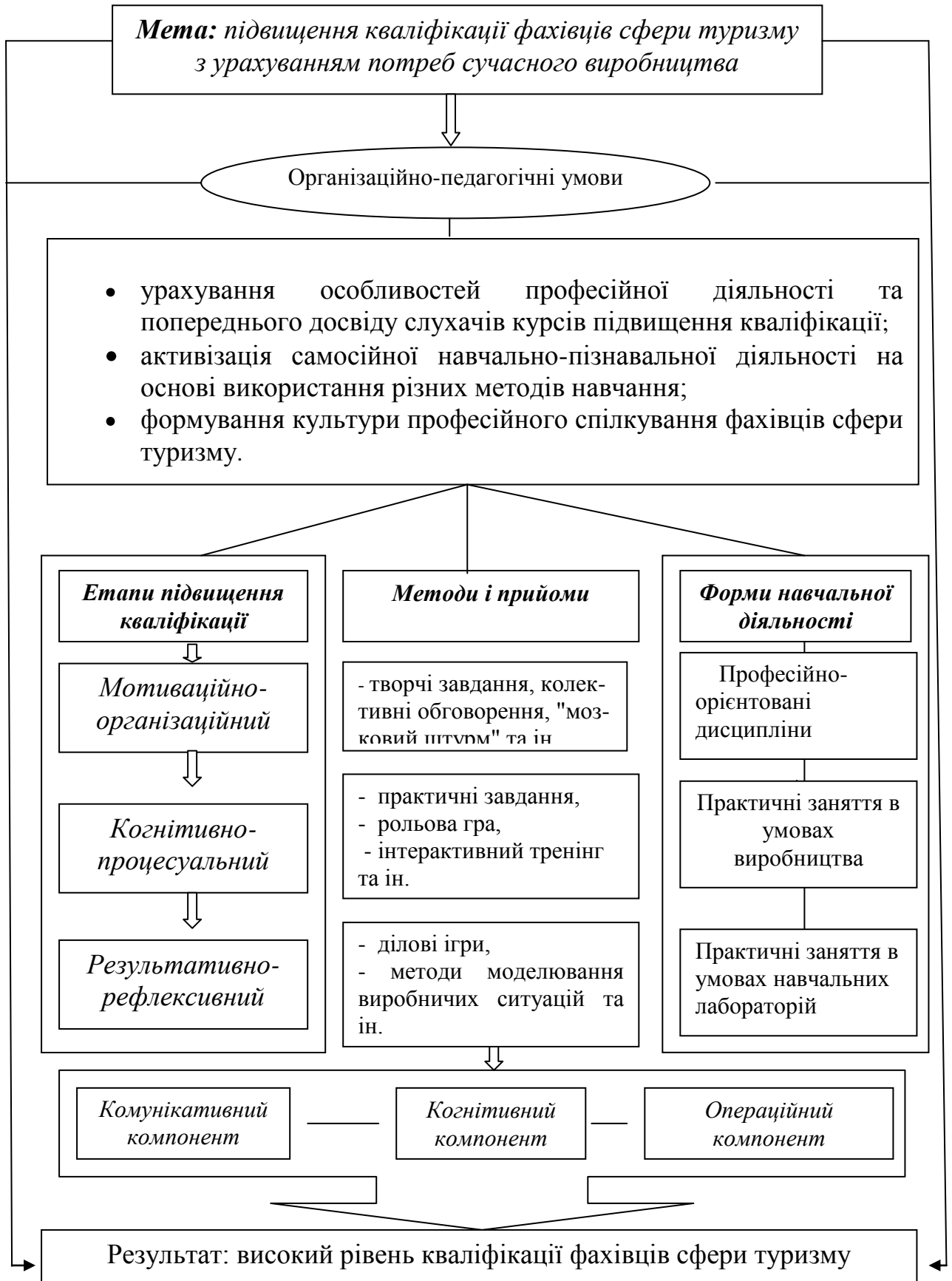


Рис. 1. Організаційно-методична модель підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму

З метою діагностики кваліфікації фахівців сфери туризму у відповідності до виокремлених критеріїв (оволодіння системою фахових знань; сформованість практичних умінь і навичок надання якісних послуг у сфері туризму; комунікативність) нами визначено показники досліджуваної якості. Ними є: знання з фахових дисциплін, знання з основ управління, здатність до саморозвитку; практичні уміння і навички, творча активність у розв'язанні виробничих завдань; культура мовлення і слухання, інтерактивність.

На основі зазначених критеріїв були визначені рівні кваліфікації фахівців сфери туризму:

Низький рівень кваліфікації фахівців сфери туризму характеризується, насамперед, відсутністю бажання підвищувати свою кваліфікацію. Рівень володіння фаховими знаннями є недостатнім, знання з основ управління майже повністю відсутні. У таких фахівців не спостерігається, або слабо виражена здатність до саморозвитку. Для них характерний низький рівень сформованості практичних умінь і навичок, необхідних для надання якісних послуг у сфері туризму. Творча активність у розв'язанні виробничих завдань майже не спостерігається, вони усе виконують тільки за вказівкою. Культура мовлення у таких фахівців відсутня, також спостерігається і низький рівень інтерактивності (уміння будувати відносини з партнерами по спілкуванню).

Середній рівень кваліфікації фахівців сфери туризму характеризується «роботою над собою». Виходячи з усвідомленої необхідності, фахівець сфери туризму починає прагнути до саморозвитку і самовдосконалення у професійному плані. Респонденти цього рівня мають достатню фахову компетентність та достатній рівень знань з основ управління. Їм притаманний достатній рівень сформованості практичних умінь і навичок та культури мовлення; фрагментарно демонструють творчу активність при розв'язанні виробничих завдань.

Високий рівень кваліфікації фахівців сфери туризму характеризується високим рівнем фахових знань та знань з основ управління. Респонденти цього рівня мають достатній або високий рівень комунікативних, інтерактивних та перцептивних здібностей. Творча активність при розв'язанні виробничих завдань носить яскраво виражений характер. Фахівці сфери туризму демонструють високий рівень професійних умінь і навичок, культуру мовлення та слухання.

Констатувальний експеримент дав змогу з'ясувати реальний рівень кваліфікації фахівців сфери туризму, виявити певні суперечності і недоліки в існуючій системі підвищення кваліфікації фахівців, визначити концептуальні підходи до підвищення їхньої кваліфікації. Результати діагностики засвідчили переважно низький рівень (52 %) кваліфікації фахівців сфери туризму. Середній рівень кваліфікації продемонстрували 31,5 % фахівців, високий – у 16,5 % респондентів.

Головною метою формульованого експерименту була перевірка гіпотези дослідження та запропонованої моделі підвищення кваліфікації

фахівців сфери туризму. У формувальному експерименті брали участь 616 слухачів курсів підвищення кваліфікації (експериментальну групу для формувального експерименту склали 306 фахівців, контрольну – 310 фахівців).

Формувальний експеримент проводився поетапно. Покрокове здійснення етапів ефективно й позитивно впливає на досягнення поставленої педагогічної мети – підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Поетапна реалізація моделі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму розпочиналася *мотиваційно-організаційним етапом*, який передбачав розвиток у фахівців сфери туризму інтересу до підвищення кваліфікації, мотивів підвищення кваліфікації; мотивації досягнення успіху у майбутній професійній діяльності; Базовою формою організації діяльності слухачів на *мотиваційно-організаційному етапі* була навчальна діяльність академічного типу, яка реалізовувалася в традиційних формах навчання у вищому навчальному закладі: лекціях, практичних заняттях. Для вирішення завдань цього етапу експерименту з поміж інших методів ми використовували такі методи: проблемного викладу навчального матеріалу, лекція-бесіда, лекція-огляд, лекція-діалог, лекція з елементами дискусії, лекції з інтенсивним зворотнім зв'язком, лекції-консультації, інтерактивні методи, навчальні екскурсії, творчі завдання, колективні обговорення, дидактичні ігри, "мозковий штурм" тощо.

Завданнями *когнітивно-процесуального етапу* були: оволодіння системою фахових знань, необхідних для набуття високого рівня кваліфікації. Ці завдання вирішувались за допомогою використання таких методів: лекції, практичні завдання, рольова гра, дискусія, інтерактивний тренінг та ін. Особливо ефективною на цьому етапі виявилась розроблена нами система творчих завдань, які диференціюються за критеріями проблеми, методу, результату і забезпечують включення фахівців сфери туризму в особистісно-творчу пошукову діяльність, сприяючи тим самим активізації самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

Важливою складовою підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму був *результативно-рефлексивний етап*, який передбачав активне формування професійних умінь і навичок, необхідних для успішної професійної діяльності. Завдання третього етапу експерименту вирішувались такими методами: ділові ігри, методи моделювання виробничих ситуацій, тренінг «Техніка продажу туристичних послуг та ведення переговорів з клієнтами», педагогічного аналізу тощо.

Аналіз результатів діагностики, проведеної на підсумковому етапі дослідження, виявив позитивну динаміку кваліфікації фахівців сфери туризму експериментальної групи порівняно з контрольною.

Динаміку змін рівнів кваліфікації фахівців сфери туризму представлено на рис. 2.

За результатами кількісної обробки після формувального етапу експерименту видно, що ситуація істотним чином змінилася, в експериментальній групі суттєво зменшився відсоток фахівців з низьким

рівнем кваліфікації (з 52,6 % до 32,6 %). Збільшилась кількість фахівців з середнім (з 31,3 % до 41,2 %) та з високим рівнем (з 16,1 % до 26,2 %) кваліфікації.

На відміну від експериментальної, в контрольній групі не зафіксовано скільки-небудь істотних змін у рівні кваліфікації фахівців сфери туризму. Незначну позитивну динаміку (з 16 % до 17,5% підвищилася кількість фахівців з високим рівнем, з 31,8% до 33,5% - з середнім) можна пояснити природним ходом професійного розвитку.

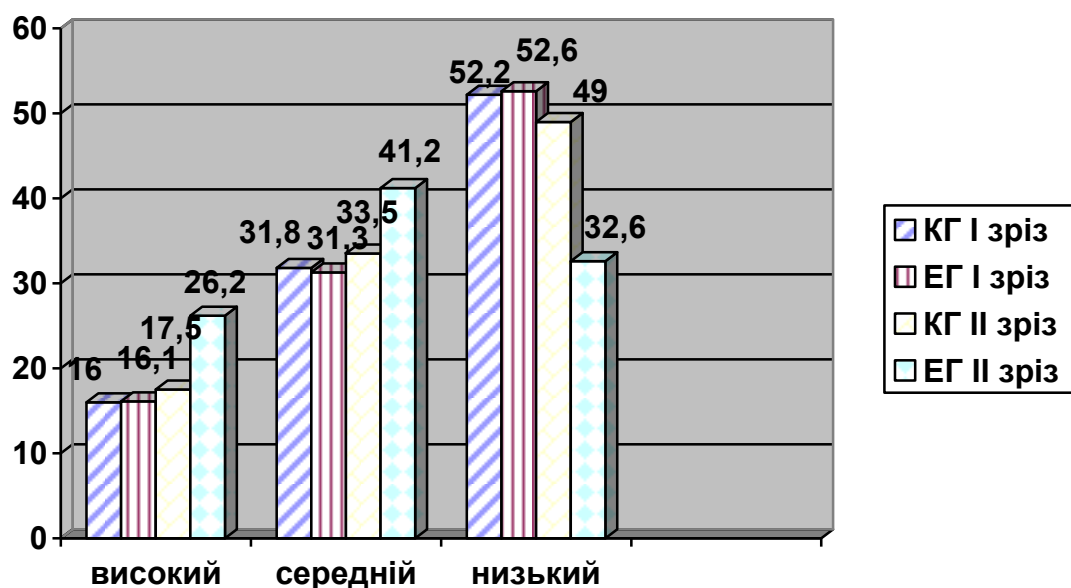


Рис. 2. Рівні кваліфікації фахівців сфери туризму (до експерименту і після експерименту)

З метою порівняння експериментальних даних, виражених у відсотках, використано χ^2 - критерій, результати обчислення якого підтвердили, що зміни у рівнях кваліфікації фахівців експериментальної групи є статистично значущими.

Узагальнення результатів теоретичного пошуку та експериментальної роботи підтверджують висунуту гіпотезу і дозволяють зробити такі **висновки:**

1. Необхідність підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в сучасних соціально-економічних умовах зумовлена зростанням потреби підприємств туризму в компетентних кадрах, здатних забезпечити якість туристичного продукту відповідно до європейських та світових стандартів. Досягнення високої якості послуг у сфері туризму, відповідно до вимог і потреб сучасного споживача, потребує додаткових професійних знань і вмінь, зміни особистісних характеристик працівників.

На основі аналізу педагогічної літератури поняття "кваліфікація фахівців сфери туризму" тлумачимо як наявність підготовки, професійних знань, навичок та досвіду, які дають можливість фахівцеві належним чином

надавати послуги у сфері туризму та забезпечити якість туристичного продукту відповідно до європейських і світових вимог.

Підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму необхідне для покращення якості туристичних послуг. Більшість споживачів пов'язують якість обслуговування з професійною готовністю фахівця до адекватного сприйняття їхніх індивідуальних потреб та уподобань, створення сприятливої атмосфери порозуміння і міжособистісних контактів.

2. Результати теоретичного узагальнення дозволяють розглядати кваліфікацію фахівця сфери туризму в інтегративній єдності трьох компонентів: когнітивного, операційного, комунікативного та відповідних критеріїв: оволодіння системою фахових знань, необхідних для високого рівня кваліфікації; сформованість практичних умінь і навичок надання якісних туристичних послуг; наявність у фахівців сфери туризму розвинутих комунікативних здібностей як необхідної складової професійної майстерності. Показниками кваліфікації фахівців сфери туризму є: знання з фахових дисциплін та з основ управління, здатність до саморозвитку; практичні уміння і навички, творча активність у розв'язанні виробничих завдань; культура мовлення і слухання, інтерактивність.

Умове виділення означених підсистем дозволяє простежити за динамікою підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

3. Дослідження дало можливість визначити організаційно-педагогічні умови ефективного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму: урахування особливостей професійної діяльності та попереднього досвіду слухачів курсів підвищення кваліфікації; активізація самостійної навчально-пізнавальної діяльності фахівців сфери туризму на основі використання різних методів навчання; формування культури професійного спілкування фахівців сфери туризму.

4. На підставі узагальнення теоретичних положень, аналізу результатів констатувального етапу експерименту та обґрунтованих організаційно-педагогічних умов була розроблена й апробована модель поетапного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, яка реалізовувалась у навчальному процесі вищого навчального закладу під час проведення курсів підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Модель реалізовувалась через три послідовні етапи: мотиваційно-організаційний, когнітивно-процесуальний та результативно-рефлексивний етап, кожний з яких супроводжувався доцільною реалізацією означених організаційно-педагогічних умов. Аналіз результатів формувального етапу експерименту засвідчив, що реалізація обґрунтованих організаційно-педагогічних умов і моделі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму суттєво стимулює розвиток практичних умінь і навичок; сприяє оволодінню фахівцями комплексними знаннями, необхідними для набуття високого рівня кваліфікації; а також формуванню творчої активності при розв'язанні виробничих завдань, розвитку комунікативних здібностей в контексті удосконалення культури професійного спілкування. В експериментальній групі, на відміну від контрольної, суттєво зменшилась

кількість фахівців з низьким рівнем кваліфікації (з 52,6 % до 32,6 %). Збільшилась кількість фахівців з середнім (з 31,3 % до 41,2 %) та з високим рівнем (з 16,1 % до 26,2 %) кваліфікації, що свідчить про ефективність розробленої моделі та обґрунтованих організаційно-педагогічних умов.

Проведене дослідження не претендує на висвітлення всіх аспектів проблеми підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Подальшого дослідження потребують, на наш погляд, такі аспекти даної проблеми: порівняльно-педагогічне вивчення світових туристичних освітніх систем; обґрунтування системи додаткової туристичної освіти; особистісна орієнтованість навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму тощо.

Основний зміст дисертації відображено у таких публікаціях :

Статті у наукових фахових виданнях

1. Грибова Л. В. Соціально-економічні аспекти підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в нових соціально-економічних умовах / Л. В. Грибова // Наука і сучасність: зб. наук. пр. Педагогіка. Філологія. / Національний педагогічний університет ім. М.П.Драгоманова: - К.,- 2005. - Т 50. - С. 44 – 50.

2. Грибова Л. В. Принципи та підходи у визначенні соціально-педагогічних умов підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму / Л. В. Грибова // Соціалізація особистості: зб. наук. пр. / Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова. – К.: Логос. – 2005. – С. 175–182.

3. Грибова Л. В. Професійна підготовка фахівців сфери туризму як соціально-педагогічна проблема / Л. В. Грибова // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в педагогіці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми: зб. наук. пр. Вип. 10. / Вінницький державний педагогічний університет ім. Михайла Коцюбинського. - Вінниця, - 2006. - С. 292–296.

4. Грибова Л.В. Теоретичні та методичні засади підвищення кваліфікації кадрового персоналу туризму в умовах ринку / Л. В. Грибова // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, проблеми: зб. наук. пр. Вінницький державний педагогічний університет ім. М. Коцюбинського. – Вінниця, - 2006. – С. 255 – 259.

Публікації у науково-методичних збірниках

5. Грибова Л. В. Моніторинг готовності фахівця сфери туризму до сучасної професійної діяльності / Л. В. Грибова // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи. Зб. наук. пр. за матеріалами міжнар. наук.-практ. конф. – К., 2007. – Вип. 1. – С. 157–165.

6. Грибова Л. В. Дидактичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму / Л. В. Грибова // Дидактика професійної школи. Зб. наук. пр.

Хмельницький національний університет. – Хмельницьк, 2005. – Вип. 5. – С. 155–158.

7. Грибова Л. В. Актуальні аспекти податкового і статистичного обліку в туризмі / Л. В. Грибова // Туризмологія: економічні, правові, соціокультурні, духовні аспекти. Зб. наук. пр. Київський університет туризму, економіки і права: - К., 1999.- Вип.1.- С. 44-53.

8. Грибова Л.В. Актуальні аспекти бізнес-планування в туризмі / Л. В. Грибова // Зб. матеріалів симпозіуму «Чорноморська каравела-2004»/ ЦЕТЕП.- Одеса, 2004.- С. 45-52.

9. Грибова Л.В. Тенденції розвитку регіонального ринку туристичних послуг (на прикладі м Києва) /Л. В. Грибова// Матер. 6-х аспірантських читань 23 квітня 2004 р. / Практика сучасного туризму в Україні (праксеологія туризму): стан та перспективи. Зб. наук. пр. Київський університет туризму, економіки і права - К., 2004.- С. 29-34.

10. Грибова Л.В. Актуальні проблеми підготовки кадрів з метою розвитку сільського зеленого туризму / Л. В. Грибова // Матер. наук.-практ. конф. «Исторический зеленый туризм в Восточном Крыму»: - Керчь.- 2004. - С. 15 – 19.

Методичні матеріали

11. Навчально-методичні рекомендації з організації та методичного забезпечення підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму і готельного господарства / Укладач: Грибова Л.В. – К.: КУТЕП, 2009. – 90 с.

12. Комплекс навчально-методичних матеріалів підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму за дистанційною формою навчання / Укладач: Грибова Л.В. – К.: 2009.- 81 с.

13. Збірник навчально-тематичних планів підвищення кваліфікації фахівців туристсько-екскурсійного, готельного та ресторанного бізнесу/ Укладач: Грибова Л.В. - К.: КУТЕП, 2007. - 28 с.

Анотації

Грибова Людмила Володимирівна. Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти. - Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. – Вінниця, 2010.

Дисертація присвячена теоретико-експериментальному дослідженню організаційно-методичних засад підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в сучасних умовах професійної діяльності .

На основі аналізу результатів моніторингу ринку туристичних послуг, інфраструктури сфери гостинності визначено чинники якості туристських послуг в контексті професійної готовності до нових умов праці кадрів підприємств туризму, готельного та ресторанного бізнесу. На цій основі

обґрунтовано концептуальні підходи до перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників сфери туризму. Розроблено змістове забезпечення навчання у процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, навчальні програми семінарських та практичних занять з поетапним опануванням базових професійних знань в умовах профільних навчальних закладів та реальних підприємств галузі. Здійснено обґрунтування відповідних організаційно-педагогічних умов підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Теоретично обґрунтовано, експериментально перевірено та доведено ефективність моделі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Ключові слова: фахівець сфери туризму, організаційно-педагогічні умови, підвищення кваліфікації, професійні знання, професійні уміння, професійна компетентність.

Грибова Людмила Владимировна. Организационно методические основы повышения квалификации специалистов сферы туризма. – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования.- Винницкий государственный педагогический университет имени Михаила Коцюбинского. – Винница, 2010.

Диссертация посвящена теоретико-экспериментальному исследованию организационно-методических основ повышения квалификации специалистов сферы туризма в современных условиях профессиональной деятельности.

На основе анализа мониторинга рынка туристических услуг, инфраструктуры сферы гостеприимства, определены факторы качества туристских, гостиничных и ресторанных услуг в контексте профессиональной готовности к новым условиям труда кадров предприятий туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса. Результаты мониторинга современного рынка труда и занятости в туристической отрасли засвидетельствовали, что процесс переподготовки и повышения квалификации специалистов туризма в современных социально-экономических условиях определяется: спецификой и разнообразием функций; неравномерностью развития сегментов рынка труда; применением новейших информационных технологий и современных методов предоставления услуг в туризме; ростом потребности в компетентных кадрах предприятий туризма, способных обеспечить соответствие качества продукта туризма европейским и мировым стандартам.

Доказано, что процесс повышения профессиональной квалификации специалистов сферы туризма в современных социально-экономических условиях, должен предусматривать: анализ потребностей туристической индустрии; системное повышение квалификации специалистов туризма путем стажировки на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства; обоснование форм социального партнерства с предприятиями индустрии

туризма и гостеприимства с целью формирования дополнительной системы знаний и умений кадров; постоянное обновление содержания профессиональной учебы, усовершенствование учебных планов и программ; осуществление постоянного мониторинга качества знаний и качества профессиональной подготовки специалистов.

На этой основе определены концептуальные подходы к переподготовке и повышению квалификации работников сферы туризма. Доказано, что разработка содержания профессиональной учебы в процессе повышения квалификации – это сложный процесс, который учитывает индивидуальные особенности личности, ее профессиональный опыт, функциональные должностные обязанности в контексте современной профессиональной деятельности. Кроме того, необходимо учитывать требования квалификационных характеристик, дополняя их перечнем психофизических качеств, которыми должен владеть специалист, чтобы достичь успехов в своей профессиональной деятельности.

Проектирование содержания учебы целесообразно осуществлять не на уровне одной профессии или специальности, а на основе целостной структуры содержания профессионального образования в рамках отрасли, производства, вида деятельности. Высокий уровень подготовки нуждается в сквозной профессионализации учебы путем определения значимости той или иной учебной дисциплины, ее места в конкретной учебной программе, которая обеспечивает целостность процесса переподготовки. Учебные семинары и практические занятия с поэтапным овладением базовыми профессиональными знаниями целесообразно проводить вначале в условиях профильных учебных заведений, а затем - в условиях реальных предприятий отрасли.

Полученные результаты исследований дали возможность определить следующие организационно-педагогические условия повышения квалификации специалистов сферы туризма: учет особенностей профессиональной деятельности и предварительного опыта слушателей курсов повышения квалификации; активизация самостоятельной учебно-познавательной деятельности специалистов сферы туризма на основании использования различных методов обучения; формирование культуры профессионального общения специалистов сферы туризма.

Исследованием установлено, что процесс повышения квалификации специалистов сферы туризма в соответствии с разработанными организационно-педагогическими условиями и построенный поэтапно, имел положительную динамику. Сравнительная характеристика полученных экспериментальных данных на основе количественных и качественных показателей экспериментальных и контрольных групп убедила, что предложенная в исследовании модель обеспечивает эффективность повышения квалификации специалистов сферы туризма.

Ключевые слова: специалист сферы туризма, организационно-педагогические условия повышения квалификации, профессиональные знания, профессиональные умения, профессиональная компетентность.

Grybova Liudmyla Volodymyrivna. Organizational and methodological aspects of continuing education of tourism professionals. - Manuscript.

Dissertation to acquire a degree of candidate of Sciences in Pedagogics, speciality 13.00.04 – theory and methods of vocational education. – Vinnitsia State Pedagogical University named after Myhailo Kotsyubynskyi, Vinnitsia, 2010.

The dissertation deals with theoretical and experimental study of organizational and methodological principles of continuing education of tourism professionals in modern conditions of their occupational activity.

Based upon the analysis of the results of monitoring of the tourism service market, the infrastructure of hospitality sphere have been developed some factors of tourism, hotel and restaurant service quality in the context of professional readiness to new working conditions of tourism, hotel and restaurant staff. Some conceptual approaches to professional development of tourism professionals have been substantiated based upon this. The content of continuing education of tourism professionals, syllabus of seminars and workshops with step-by-step mastering of basic occupational skills in specialized educational establishments and in actual industrial enterprises. The corresponding organizational and methodological principles and forms of educational and cognitive activity of specialists in the process of continuing education have been substantiated.

Key words: tourism professional, organizational and methodological principles, continuing education, professional knowledge, professional skills, occupational competence.