

4. Специалисты, которым необходимо повысить свою квалификацию для подтверждения соответствия занимаемой должности.

5. Руководители подразделений и лица из числа резерва на замещение руководящих должностей, которым необходимо пройти переподготовку в области туристского менеджмента.

6. Руководители туристской отрасли, которые систематически должны повышать квалификацию по различным направлениям деятельности с учетом динамичных процессов реформирования системы.

Система непрерывного образования работников туристской индустрии включает три цикла обучения:

общеобразовательный – обеспечивает минимальный уровень, необходимый для освоения теоретических основ туристской деятельности;

базовый – включает необходимую совокупность знаний, которыми должен обладать работник туристской индустрии, служащий, вне зависимости от занимаемой должности и профессионального направления деятельности;

профессионально-ориентированный – обеспечивает получение углубленных знаний и практических навыков в области профессионально ориентированной деятельности и занимаемой должности.

Подготовка и переподготовка, обновление знаний и умений становится ключевым вопросом конкурентоспособности индивида, организации, нации. Не случайно исследователи заговорили о том, что в современном обществе на первый план выступает деление людей на образованных и необразованных. Так, профессор экономики Массачусетского технологического института Лестер К. Туров, автор книги «Будущее капитализма», говорил, что «настоящий мастер своего дела теперь может без проблем зарабатывать большие деньги когда угодно и где угодно на планете... Если нам не удастся совершить образовательный рывок, мы станем очевидцами чудовищной безработицы. Необразованных, необученных, неквалифицированных, а значит, и не способных к творческой работе людей оттеснят более дешевые и точные машины».

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

А.Н. Котко, канд. пед. наук, доцент,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

В современном мире определенные знания психологии востребованы в самых разных областях научного знания. На определенном этапе развития науки возникает необходимость учета психологических факторов и закономерностей. Сама логика развития всей системы научного знания диктует постановку проблем, которые относятся к компетенции психологии (Б.Ф. Ломов).

Психология становится связующим звеном целого ряда областей научного знания, синтезируя их достижения. Без ее всестороннего развития невозможно обеспечить полноценные взаимосвязи между биологией и историей, медициной и педагогикой, техникой и экономикой и другими науками в изучении человека и решении практических задач, относящихся к человеческому фактору.

Психология является интегратором всех научных дисциплин, объектом которых является человек, именно в этом состоит ее историческая миссия, с этим связаны перспективы ее развития (Б.Г. Ананьев).

Хорошо известно, что для выполнения профессиональных обязанностей требуются самые разнообразные специальные знания, наличие которых необходимо, но, как показывает практика, недостаточно для достижения успеха. Среди наиболее востребованных в настоящее время являются психологические знания. Специалист, работающий в сфере туризма, обязательно должен знать психологию потребителя. В настоящее время в психологии большое внимание уделяется изучению личности потребителя туристских услуг, личности специалиста сферы туризма и их взаимоотношениям в процессе взаимодействия, в частности, раскрытию психологических факторов организации процесса взаимодействия.

Профессиональная деятельность специалиста в сфере туризма требует умения понимать потребителя и предвидеть результаты взаимодействия, проявления коммуникативной компетентности, наблюдательности, навыков общения и взаимодействия с людьми – потребителями туристских услуг. Для специалиста сферы туризма умение понимать себя и других не просто полезный навык, а профессиональная необходимость. Успешность его деятельности зависит именно от того, насколько он сумеет расположить к себе клиента, завоевать его доверие; определить по особенностям вербального и невербального поведения его индивидуально-психологические особенности и учесть их при выборе нужной стратегии общения и тактики обслуживания; насколько он сумеет учесть и заранее предусмотреть потребности и желания клиентов, причем не только высказанные, но и невысказанные или даже не осознанные.

Кроме этого, выполняя свою работу, специалист сферы туризма и гостеприимства взаимодействует как с сотрудниками своей фирмы, так и со специалистами других агентств, гостиниц, транспортных фирм и т. п. Все это не просто люди, а часто представители разных стран и культур, с разными традициями делового поведения и общения. Значит, специалисту сферы туризма и гостеприимства необходимо знать их психологические особенности, чтобы успешно осуществлять профессиональную деятельность.

Вместе с тем, знание психологии поможет специалистам сферы туризма понять поведение потребителей для выбора наилучшего варианта взаимодействия, познать свой внутренний мир в целях сознательного управления своим поведением, разобраться в поведении своих коллег, при необходимости оказать им психологическую помощь и поддержку.

На решение данных проблем и направлены психологические дисциплины, включенные в Образовательный стандарт первой ступени высшего образования по специальности 1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» (утвержден постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 12.06.2008 № 50). Список психологических дисциплин, изучаемых в высшем учебном заведении, представлен двумя дисциплинами: «Основы психологии и педагогики», «Социальная психология в туризме», каждая из которых имеет определенную цель и решает конкретные задачи.

Современный уровень подготовки кадров в системе высшего образования немыслим без применения новых технологий обучения. Особенно это актуально при обучении будущих специалистов сферы туризма и гостеприимства.

На сегодняшний день дидактически целесообразной может быть такая технология обучения, которая в первую очередь отвечает следующим критериям: продуктивности (высокий результат усвоения материала достигается каждым студентом); экономичности (в единицу времени эффективно усваивается большой объем материала); психогигиеничности (обучение проходит в обстановке сотрудничества, положительного эмоционального микроклимата) – и в тоже время выявляются и совершенствуются лучшие профессиональные личные качества студента. Поэтому использование активных методов в обучении будущих специалистов в сфере туризма и гостеприимства чрезвычайно велико.

Активные методы в своем назначении подчеркивают наличие активной позиции студента. Эта активность проявляется в изменении позиции обучаемого и в интенсивности взаимодействия в учебном процессе; в скорости и глубине освоения новых способов деятельности, информации, необходимой для их осуществления; в эмоционально-ценностной реакции обучаемого на отношение к совместной деятельности.

В игровом режиме четко прослеживается развитие активности личности: от репродуктивной, когда задания выполняются в какой-то определенности (например, в режиме игрового моделирования), к реконструктивной, когда задания выполняются в условиях риска или вероятности (в деловых играх), далее – к вариативной активности, когда участники игрового моделирования в условиях частичной определенности разрешают проблемные ситуации, и, наконец, к творческой активности и самостоятельности. В этом случае участники игры в условиях полной неопределенности преследуют, достигают цели, поставленные перед ними. Все виды активности являются показателями эффективности игрового моделирования, развития участника, обучаемого. Достаточно длительное время вовлечения участника игры в процесс анализа ситуаций принятия решений означает, что активность носит не кратковременный, не эпизодический характер. В целом ряде методов имитационного моделирования погружение участников в режим игры идет в течение нескольких дней (например, рефлексивные или инновационные игры), а иногда и недель или месяцев (организационно-деятельностные игры). Важно при этом заметить, что активность в данном случае нарастает и качественно меняется в сторону творческой.

Включение участников игры в обстановку, максимально приближенную к профессиональной деятельности, к естественному трудовому процессу, повышает их мотивацию в отношении к учебной деятельности. Многие игры предполагают достаточно широкую диагностику реальной производственной ситуации, вычленение конкретных проблем, трудностей и поиск решений, позволяющих снять затруднения реальной практики, применить способы профессиональной деятельности, внести коррективы в существующие организационные структуры. Кроме того, методы имитационного игрового моделирования позволяют сформировать конкретные практические умения, развить психологическую готовность к их реализации в профессиональной деятельности. Делается это за счет исполнения в играх деловых, ситуационно-ролевых, разнообразных должностных ролей, что, в свою очередь, позволяет действовать, принимать решения от имени должностного лица или организации, внести коррективы в индивидуальный стиль общения и характер управления людьми.

Побуждение участников игрового моделирования к творческой активности происходит на основе формирования рефлексивных техник.

Метод содержит в себе обобщенные предписания, устойчивое содержание деятельности, повторяющиеся независимо от ситуации, от особенностей применяющего метод человека, стандартное в многообразии деятельности. Метод используется как средство достижения цели, организующее начало, позволяющее контролировать и предвосхищать события в деятельности. Поэтому вместе с демонстрацией теоретического становления объекта (идеального) содержание метода представляется как особая форма самодвижения существенного в деятельности. Для построения метода требуется описать деятельность, обобщить результаты и

придать обобщению нормативный статус. Особенностью активных методов обучения является то, что их реализация возможна лишь через совместную деятельность преподавателей и студентов.

Особенностями активных методов обучения являются:

1. Принудительная активизация мышления (вынужденная активность), т. е. студент вынужден быть активным независимо от его желания.
2. Обеспечение постоянной вовлеченности студентов в учебный процесс, так как их активность должна быть достаточно устойчивой и длительной.
3. Самостоятельная творческая выработка решений, повышенная степень мотивации и эмоциональности студентов.
4. Постоянное взаимодействие студентов и преподавателей в процессе диалоговой и полилоговой форм организации учебного процесса.
5. Проявление рефлексивной самоорганизации деятельности преподавателя и студентов в учебной коммуникации.

Активное обучение применяется как на неимитационных, так и на имитационных видах занятий. Неимитационные занятия характеризуются отсутствием модели изучаемого процесса или деятельности. Активизация обучения осуществляется через прямые и обратные связи между студентами и преподавателями.

Отличительной чертой имитационных занятий является наличие имитационной модели изучаемого процесса, имитация индивидуальной или коллективной деятельности. В процессе этих занятий осуществляется взаимодействие в коммуникации преподавателей и студентов при выполнении ролей или принятии решений. Имитационные методы обучения могут быть игровыми (в них имеются определенные роли, которые играют участники учебного процесса) и неигровыми (роли и модели деятельности отсутствуют).

В настоящее время в основу классификации активных методов обучения положены два основных признака:

- а) наличие модели процесса труда (трудовой деятельности);
- б) наличие ролей.

Условно все формы и методы можно разделить на эвристические (творческие, непрограммируемые, ведущие к открытию новых путей) и программируемые (алгоритмические, выполняемые по определенным предписаниям, программам). Для программируемых форм и методов разрабатывается определенный алгоритм, или правило, а для творческих – научно обоснованная модель, или схема.

Выделяются и такие группы активных форм и методов обучения, как традиционные, новые (имитационные) и новейшие (развивающие).

Традиционные формы обучения (лекции, семинары, практические занятия, тренинги и т. д.) обеспечивают увеличение количества знаний и умений. Используются в традиционной педагогике, где целью педагогического воздействия на обучаемого является переход от определенного уровня знаний, умений и навыков к заданному уровню. Основной проблемой педагогической деятельности в такой ситуации является создание мотивации обучающимся, самостоятельно получающим знания, которые преподаватель не может им передать против их воли.

Новые формы обучения (имитационные методы обучения) обеспечивают усиление роли мышления и развитие мотивации. Данные формы используются в рамках как знаниевой модели образования, соответствующей традиционной педагогике, так и способностной модели образования, соответствующей педагогике «выращивания».

Новейшие формы обучения (инновационные игры, организационно-деятельностные игры, организационно-мыслительные игры) обеспечивают формирование интеллектуальной культуры и культуры саморазвития. Используются новейшие формы обучения в рамках способностной модели образования, которая обеспечивает подготовку специалистов к инновационной деятельности, создает предпосылки для их быстрой адаптации в динамической социокультурной и профессиональной средах. Новейшие формы обучения обеспечивают реализацию сложившихся способов действия, овладению критериальным анализом действия (понятий, категорий, ценностей), механизмов самоорганизации и саморазвития.

На практических занятиях по психологии применяются такие активные формы обучения, как социально-психологический тренинг, групповые дискуссии, ролевые и деловые игры, упражнения. Они способствуют развитию специальных способностей, в том числе навыков общения и взаимодействия, коммуникабельности, социального интеллекта, наблюдательности, формированию профессиональной направленности и профессиональных черт характера. Будущие специалисты сферы туризма на практических занятиях по психологии приобретают опыт решения проблемных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия с потребителями туристских услуг.

Известно, эффективная подготовка будущего специалиста в сфере туризма и гостеприимства осуществляется лишь в том случае, когда он будет иметь возможность:

- занимать позицию активного субъекта деятельности, в которой реализуются его творческие силы и способности;

- включаться в качестве свободного, равноправного и ответственного участника в систему межличностных отношений;
- сочетать свой индивидуальный практический опыт с широким социально-психологическим и профессиональным опытом;
- ощущать постоянную педагогическую поддержку и справедливость оценки качества своей учебно-познавательной деятельности.

Таким образом, наш личный опыт понимания психологических дисциплин в качестве субъектов процесса, изучение мнения студентов высшего учебного заведения, а также слушателей переподготовки и повышения квалификации специалистов сферы туризма и гостеприимства подтверждает значимость их психологической компетентности для будущей профессиональной деятельности.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ САМОРЕАЛИЗАЦИЯ ЛИЧНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

А.Н. Котко, канд. пед. наук, доцент,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

В современных социально-экономических условиях, в процессе инновационных преобразований очень важно внедрение новых образовательных технологий, формирование новых социальных отношений, при которых могли бы создаваться максимально благоприятные условия для самосовершенствования, самоутверждения и самореализации студента.

Для рассмотрения данной проблемы раскроем и теоретически обоснуем ведущие понятия, которыми являются «потребность», «самореализация», «профессиональная самореализация».

В «Большом энциклопедическом словаре» определение «потребность» трактуется как нужда в чем-либо, объективно необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом; внутренний побудитель активности.

С особенностями процесса потребности связаны проявление личностного «Я», определение перспективных направлений, принятие решений. Вопросами изучения потребности занимались Л.И. Божович, У. Джеймс, Л.Г. Ковалев, А.Н. Леонтьев, А. Маслоу, СЛ. Рубинштейн, З.Н. Фрейд и другие отечественные и зарубежные психологи. С точки зрения психологии, потребность – сложная система интересов и побуждений, объясняющих стремление и поведение личности (интересы, мотивы, стремления, мотивационные установки и т. п.) [1].

В личностно-ориентированной педагогике под потребностью понимается внутренняя причина активности личности, выступающая мотивами действий и деятельности. В гуманистической педагогике потребность определяется не столько как психическая, сколько как нравственная сущность. Потребность обуславливает становление всех нравственных характеристик личности субъекта.

Побуждением для удовлетворения потребности человека выступает мотив. Мотивы деятельности студентов формируются на основе потребностей, без знания которых невозможно правильно понять и направленность его личности. Мотивы содержат в себе действительную характеристику потребностей, о которых нельзя сказать иначе, как на языке мотивов [2].

Мотивами являются объекты – различные районы «жизненного пространства», в которых личность испытывает потребность. Сами объекты окружающей среды приобретают мотивационную силу и утрачивают ее тогда, когда потребность удовлетворена.

Мотивы деятельности выполняют побудительную, регулятивную функцию, а также функцию, несущую смысловую нагрузку, передают личностно-ориентированный смысл той деятельности, которой занимается студент. Личностный смысл и значение деятельности человека могут не совпадать, поскольку значение имеет объективный, а смысл – личностный, психологический характер. Отношение мотива к цели деятельности выражает личностный смысл, который создается отражающимся в голове человека объективным отношением того, что побуждает его действовать, к тому, на что его действие направлено как на свой непосредственный результат. Другими словами, сознательный смысл выражает отношение мотива к цели (А.Н. Леонтьев).

Следовательно, мотив связан с «внутренней» активностью личности, направленной на выбор цели, постановка которой формирует побуждение к поиску способов и созданию плана для ее достижения. Последнее побуждение выражается в осуществлении действий, то есть «внешней» активности. В мотиве содержится то, из-за чего и для чего личность проявляет «внешнюю» активность. Понимание «из-за чего» определяется с потребностью, а «для чего» – с целью. Устранение потребности ведет к бессмысленности поиска цели, но и без цели потребность не может привести к сознательной деятельности личности. Следовательно, потребность и цель являются необходимыми компонентами мотива.