

Дишко О. Л. асистент (Луцький інститут розвитку людини Університету «Україна»)

ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ БАКАЛАВРІВ З ТУРИЗМУ ДО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

На сьогодні бакалавр з туризму повинен володіти не тільки професійними знаннями, а й уміннями орієнтуватися в сучасних складних політичних, економічних та соціальних проблемах; аналізувати, прогнозувати та оцінювати наслідки своєї професійної діяльності для успішного становлення в туристичній галузі. Аналіз наукової літератури з проблем професійної підготовки бакалаврів з туризму дозволив виявити найбільш значущу професійну якість такого фахівця – культуру професійного спілкування.

Система професійної освіти орієнтована на підготовку бакалаврів з туризму, яким притаманні компетентність, висока духовна культура, мобільність, високий рівень розвитку морально-етичних якостей і професійної етики. За цих умов суттєво підвищуються вимоги до формування таких якостей фахівців з туризму, як професіоналізм, відповідальність, ініціативність, комунікабельність, креативність і моральність.

Невід’ємною складовою трудової діяльності бакалаврів з туризму є професійне спілкування, адже, як стверджує Е.Г. Короткова це є особливий вид ділового спілкування, що має свою специфіку в конкретній професійній області, спрямований на організацію та оптимізацію співпраці людей у професійній діяльності, пов’язаний з виконанням відповідних професійних компетенцій та компетенцій спілкування (інтерактивних, перцептивних, комунікативних) [3].

Сучасна сфера туристського сервісу висуває особливі вимоги до працівників. Професійна підготовленість фахівців до виконання ключового виду діяльності пов’язана з поняттям професійної комунікації. Вони не тільки повинні володіти уміннями організувати комунікацію на професійному рівні, впливати на клієнта з метою здійснення ним покупки того або іншого тур-продукту, але й управляти споживчою поведінкою клієнта [2, с. 162].

Професійне спілкування як невід’ємну складову діяльності фахівця з туризму розглядає і А. Бодальов, який зазначає, що «трудова діяльність також зумовлює та програмує зміст і характер ділового спілкування людей, що беруть участь у створенні матеріального продукту. Багато фактів свідчать про те, що характеристики міжособистісного спілкування у праці пов’язані з технологією створення продукту, розподілом функцій між виконавцями із конкретними особливостями того чи іншого трудового процесу» [1, с. 11].

Культура професійного спілкування бакалаврів з туризму є системою знань, умінь і засобів поведінки, характерних для ситуацій ділової взаємодії у сфері туризму. Особливостями професійного спілкування

бакалаврів з туризму є: знання мовних і етикетних норм, що складають культуру мови фахівця з туризму, наявність високого рівня ініціативності та комунікабельності, вміння оперативно реагувати на поставлене питання, ввічливості, вибір у відповідних ситуаціях спілкування стратегій і тактик.

Педагогічні умови ефективного формування у студентів культури професійного спілкування під час навчання у навчальному закладі визначила В.А Лівенцова: розвиток у студентів рефлексивного ставлення до комунікативного аспекту майбутньої професійної діяльності, спрямованості на вдосконалення способів і прийомів ділового спілкування; використання групових форм організації навчання, побудованого відповідно до принципів соціально-психологічного тренінгу; застосування методів активного навчання, що моделюють соціальний контекст та способи спілкування в ситуаціях професійної взаємодії (сюжетно-рольові і ділові ігри, метод аналізу конкретних ситуацій, групові дискусії тощо); розвиток перцептивних, інтерактивних та комунікативних умінь студентів одночасно з корекцією їх ціннісних орієнтацій у сфері професійного спілкування; орієнтація викладача на діалогічну форму навчальної взаємодії з студентами, що забезпечує сприятливий психологічний мікроклімат, атмосферу творчого пошуку і співробітництва під час занять, емоційний контакт з ними [4, с. 7]. Ці умови сприяють формуванню професійного спілкування студентів, що є важливою складовою професійної взаємодії фахівців з туризму зі споживачами туристичних послуг.

До чинників, що впливають на формування професійного спілкування бакалаврів з туризму ми віднесемо: системність, умотивованість, діалогічність, подієвість, рефлексивність, поєднання традиційних та інноваційних форм, методів і технологій навчання.

Отже, підготовка бакалавра з туризму до професійної діяльності включає в себе формування його готовності до професійного спілкування зі споживачами туристичних послуг. В майбутньому планується дослідити структуру професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

1. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды / А.А. Бодалев. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во московского психолого-социального института; Воронеж: МО - ДЭК, 2002. – 320 с.
2. Конох А. П. Актуальні проблеми професійної підготовки майбутніх фахівців із спортивно оздоровчого туризму у вищих навчальних закладах / А. П. Конох // Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту // Зб.наук.праць за редакцією проф. Єрмакова С. С. - Харків : ХДАДМ (ХХІІІ), 2005. - № 22. – С. 162-167.
3. Короткова Е. Г. Готовность студента вуза к профессиональному общению [Электронный ресурс] / Е. Г. Короткова. – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/13_EISN_2012/Pedagogica/2_109930.doc.htm.
4. Лівенцова В.А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невиробничої сфери : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В. А. Лівенцова. – Вінниця, 2002. – 20 с.