

УДК 378.147:004:799

## **ИНТЕРАКТИВНИ МЕТОДИ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ**

Маковецька Н.В., д.пед.н., доцент

*Запорізький національний університет, вул. Жуковського, 66, м. Запоріжжя, Україна**znudekanat@rambler.ru*

У статті висловлюється думка про те, що одним із пріоритетних завдань підготовки менеджерів у сфері туризму є навчання професійного спілкування, а саме: ознайомлення з правилами ведення переговорів на різних рівнях, формування конфліктологічної культури тощо. Реалізація цих завдань передбачає, зокрема, застосування інтерактивних методів навчання. З огляду на вищевикладене, у статті подано наукові підходи до тлумачення понять “конфліктологічна культура особистості”, “конфліктологічна культура фахівця”, з’ясовано різницю між цими поняттями, яка, на думку науковців, полягає в тому, що конфліктологічна культура особистості виявляється в прагненні (потребах, бажанні) та вмінні людини попереджати і вирішувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні та міжнаціональні, конфліктологічній же культурі фахівця властиві засвоєння і використання особливих, професійно-орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і наступної реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту. Окрім цього, у статті надано характерні особливості інтерактивних методів навчання, подано короткий опис і можливі варіанти використання окремих інтерактивних методів формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців туристичної галузі.

*Ключові слова: конфліктологічна культура, інтерактивні методи навчання, мозковий штурм, аналіз конкретних ситуацій, ділова гра, дискусія.*

## **ИНТЕРАКТИВНЫЕ МЕТОДЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ**

Маковецкая Н.В.

*Запорожский национальный университет, ул. Жуковского, 66, г. Запорожье, Украина**znudekanat@rambler.ru*

В статье высказывается мнение о том, что одной из приоритетных задач подготовки менеджеров в сфере туризма является обучение их профессиональному общению, а именно: ознакомление с правилами ведения переговоров на разных уровнях, формирование конфликтологической культуры и т.д.. Реализация этих задач предполагает, в частности, применение интерактивных методов обучения. Учитывая вышеизложенное, в статье представлены научные подходы к толкованию понятий “конфликтологическая культура личности”, “конфликтологическая культура специалиста”, установлена разница между этими понятиями, которая, по мнению ученых, заключается в том, что конфликтологическая культура личности проявляется в стремлении (потребностях, желании) и умении человека предупреждать и разрешать социальные конфликты: межличностные, межэтнические и межнациональные, конфликтологической же культуре специалиста свойственны усвоение и использование особых, профессионально-ориентированных конфликтологических знаний, необходимых для восприятия профессиональных конфликтов и последующей реализации профессиональных функций в условиях профессионального конфликта. Кроме этого, в статье даны характерные особенности интерактивных методов обучения, кратко описаны возможные варианты использования отдельных интерактивных методов формирования конфликтологической культуры будущих специалистов туристической отрасли.

*Ключевые слова: конфликтологическая культура, интерактивные методы обучения, мозговой штурм, анализ конкретных ситуаций, деловая игра, дискуссия.*

## INTERACTIVE METHODS OF FORMING CONFLICTOLOGICAL CULTURE OF THE FUTURE PROFESSIONALS OF THE TOURISM INDUSTRY

Makovetska N.V.

*Zaporizhzhya National University, Zhukovsky str., 66, Zaporizhzhya, Ukraine*

*znudekanat@rambler.ru*

The article suggests that one of the priorities of training managers in the tourism sector is to educate their professional communication, namely the introduction of rules of negotiation at different levels, forming conflictological culture etc. Realization of these tasks involves, particular, the use of interactive teaching methods. Given the above, the article presents scientific approaches to the interpretation of the concepts of "culture conflictological personality", "conflictological culture specialist", set the difference between these concepts, which, according to scientists, is that conflictological culture of personality seen in the desire (need, desire) and the human ability to prevent and resolve social conflicts: interpersonal, inter-ethnic and inter-ethnic, conflictological same culture specialist characterized the acquisition and use of specific, professionally oriented konfliktologicheskikh knowledge required for professional perception of conflict and the subsequent implementation of professional features in the professional conflict. In addition, the article presents the characteristics of interactive teaching methods are briefly described some possible uses interactive methods of forming culture conflictological future professionals of the tourism industry .

*Key words: conflictological culture, interactive teaching methods, brainstorming, case studies, role play, discussion.*

Вимоги до підвищення якості підготовки фахівців туристичної галузі зумовлені подальшим розвитком цієї галузі в Україні. Одним із пріоритетних завдань підготовки менеджерів у сфері туризму є навчання професійного спілкування, зокрема, ведення переговорів на різних рівнях, формування конфліктологічної культури тощо. Безперечно, найбільш ефективними при цьому є інтерактивні методи навчання.

**Метою** статті є обґрунтування можливості використання інтерактивних методів у процесі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців туристичної галузі.

**Виклад основного матеріалу.** Докладніше висвітлимо погляди науковців на конфліктологічну культуру як складову загальнолюдської культури.

За С. А. Александровою, ця комплексна якість людини забезпечує конструктивне розв'язання проблем, які виникають у процесі взаємодії особистостей, і складається з багатьох компонентів, а саме:

- культури ціннісно-значенневої сфери особистості;
- культури мислення;
- культури почуттів;
- комунікативної культури;
- поведінкової культури [1, с. 7].

Дослідження науковців дозволяють стверджувати, що необхідно розрізняти поняття "конфліктологічна культура особистості" і "конфліктологічна культура фахівця" [2, 3].

З'ясуємо різницю між цими поняттями.

Конфліктологічна культура особистості виявляється в прагненні (потребах, бажанні) та вмінні людини попереджати і вирішувати соціальні конфлікти: міжособистісні, міжетнічні та міжнаціональні. Для особистості у процесі розв'язання завдань гармонізації міжособистісних відносин володіння конфліктологічною культурою відіграє важливу роль.

Безперечно, конфліктологічна культура особистості, як складова загальнолюдської культури, передбачає позитивне сприйняття світу, інших людей, усвідомлення цінностей тощо і реалізується в ефективному управлінні зовнішніми конфліктами та самоуправлінні внутрішніми з урахуванням особливостей конфлікту та його сторін.

Конфліктологічній культурі фахівця властиві засвоєння і використання особливих, професійно-орієнтованих конфліктологічних знань, необхідних для сприйняття професійних конфліктів і подальшої реалізації професійних функцій в умовах професійного конфлікту. Отже, професійно-прикладна специфіка конфліктологічної культури фахівця відрізняє цей феномен від конфліктологічної культури особистості.

Отже, під конфліктологічною культурою фахівця розуміють якісну характеристику професійної життєдіяльності фахівця в конфліктогенному професійному середовищі.

Слово “інтерактив” є похідним від англійського “interact”, де “inter” - взаємний і “act” - діяти. З огляду на викладене, “інтерактивний” трактується як здатний до взаємодії, діалогу. Отже, інтерактивне навчання - це спеціальна форма організації пізнавальної діяльності, яка має конкретну, передбачувану мету - створити комфортні умови навчання, за яких кожен студент відчуває свою успішність та інтелектуальну спроможність [4].

Особливість інтерактивного навчання полягає в тому, що навчальний процес здійснюється за умови постійної, активної взаємодії всіх його членів. Аналізуючи свої дії та дії партнерів, учасники навчального процесу змінюють свою модель поведінки, більш усвідомлено засвоюють знання та вміння, тому є сенс говорити про інтерактивні методи не тільки як засіб покращення навчання, але й як засіб посилення виховних впливів.

З'ясуємо характерні особливості інтерактивних методів навчання.

Згідно з результатами наукових досліджень, інтерактивне навчання - різновид взаємонавчання, де і студент, і викладач є рівноправними, рівнозначними суб'єктами навчання, які чітко розуміють, чим вони займаються, активно аналізують те, що знають, вміють і здійснюють.

Організація інтерактивного навчання майбутніх фахівців туристичної галузі передбачає засвоєння навчального матеріалу через моделювання ситуацій спілкування, участь у рольових іграх, спільному вирішенні проблем на основі аналізу обставин та певних ситуацій тощо. Не викликає сумніву, що інтерактивне навчання сприяє формуванню професійних знань, умінь і навичок, зокрема, щодо подолання конфліктних ситуацій, створенню атмосфери співробітництва, взаємодії, дає змогу педагогу стати авторитетним наставником студентського колективу. Під час спілкування у процесі інтерактивного навчання студенти вчаться бути толерантними, критично мислити, приймати рішення й аналізувати їх.

На думку Т.І. Туркот, такі підходи до навчання не є новими для української школи [4]. Так, часткове їх використання було характерним для 20-х років ХХ ст., коли відбувалося масштабне реформування освіти, але запроваджувалися ці підходи без належного методичного забезпечення, теоретичного осмислення та експериментальної перевірки.

Подальшу розробку елементів інтерактивного навчання можна знайти в працях Ш.О. Амонашвілі, Є.М. Ільїна, С.М. Лисенкової, В.О. Сухомлинського, В.Ф. Шаталова та інших педагогів-новаторів, які працювали, переважно, у загальноосвітній школі.

У Західній Європі і США застосування інтерактивних методів навчання у вищій школі є більш розповсюдженим. Так, дослідження, проведені Національним тренінговим центром США у 80-х роках ХХ ст., продемонстрували, що інтерактивне навчання дозволяє різко збільшити відсоток засвоєння матеріалу, оскільки впливає не лише на свідомість студента, а й на його почуття та волю.

**Результати власних досліджень.** Отже, у процесі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців туристичної галузі інтерактивні методи навчання мають посідати чільне місце. Серед них найбільш ефективними, на нашу думку, є аналіз конкретних ситуацій, імітаційні вправи, семінари-дискусії, “круглий стіл”, “мозковий штурм” тощо.

На початкових етапах надання студентам знань з конфліктології доречним є проведення “мозкових штурмів”. Цей метод сприяє як навчанню студентів, так і продукуванню ними нових ідей щодо вирішення наукових і практичних проблем.

Так, мозковий штурм “Спілкування – це...”, проведений нами у межах формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців туристичної галузі, спрямований на організацію колективної розумової діяльності для визначення ефективних умов спілкування, формулювання дефініції “конфлікт” тощо.

Усі відповіді учасників записувалися на фліпчарті, після чого спільно узагальнювалися.

Під час проведення мозкового штурму, по-перше, було запропоновано висловити власну думку щодо “конфліктного” спілкування, а також назвати слова, що асоціюються зі словом “конфлікт”. Студентами були названі такі слова, як сварка, агресія, емоційна незгода, неприязнь, протиріччя, зіткнення інтересів, нерозуміння, небажання зрозуміти позицію іншого, виразні негативні емоції, проблемна ситуація між людьми, негативна взаємодія, категоричне неприйняття однією стороною іншої тощо. Ці слова-асоціації свідчили про негативне відношення до конфлікту, який потрібно негайно вирішити.

По-друге, студенти давали такі визначення конфлікту: “конфлікт – це протиріччя, розбіжність поглядів на якусь проблему”; “конфлікт – це непорозуміння між людьми” тощо. Слід зазначити, що більшість студентів для обґрунтування поданого визначення посилалися на конфлікти, учасниками яких вони були.

Наприкінці мозкового штурму його учасники дійшли висновку, що конструктивно вирішити будь-яку проблему можна за умови ефективного спілкування.

Отже, у процесі формування конфліктологічної культури студентів мозковий штурм “Спілкування – це...” сприяв вирішенню таких завдань:

- творче засвоєння матеріалу конфліктологічного напрямку;
- об’єднання теоретичних і практичних знань з конфліктології;
- активізація пізнавально-мотиваційної діяльності;
- формування здатності концентрувати увагу та розумові зусилля на вирішенні поставлених завдань;
- накопичення досвіду колективної інтелектуальної діяльності.

Досить ефективним у процесі формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців туристичної галузі є застосування методу аналізу конкретних ситуацій (case-study), як одного з найбільш ефективних і поширених методів організації активної пізнавальної діяльності студентів. Цей метод розвиває здатність до аналізу нерафінованих життєвих і виробничих завдань. Зустрічаючись із конкретною ситуацією, студент повинен визначити: чи є в ній проблема, з чого вона складається, визначити своє відношення до ситуації.

У межах вивчення окресленої нами проблеми, проводилося розв’язання ситуаційних завдань, розбір інцидентів (явищ), конфліктів тощо.

Так, розбір інцидентів чи конфліктів передбачав наведення прикладів конфліктних ситуацій, з якими стикалися менеджери різних рівнів туристичної галузі. Студентам були запропоновані інциденти, що мали місце під час надання різним групам туристів готельних, ресторанних, транспортних послуг. Саме ці інциденти і стали змістовим предметом дискусії на практичних і семінарських заняттях. Майбутні фахівці, поділені на групи по 3-5 осіб, аналізували запропоновані ситуації, приймали відповідні рішення і пропонували їх для обговорення. При цьому ключовими були такі запитання: Якою ситуація є в дійсності? (назвати позитивні і негативні моменти); Якою має бути ідеальна ситуація?; Чому в дійсності ситуація не є такою, якою вона має бути? (назвати причини, які заважають ситуації бути

ідеальною); Що необхідно зробити, щоб усунути причини цього? (відпрацювання пропозицій); Які ресурси ми маємо для реалізації цих пропозицій? (перелік ресурсів).

Отже, студенти навчалися на конкретних життєвих прикладах шляхом всебічного аналізу приймати відповідальне рішення в обмежений термін часу та за відсутності достатнього обсягу інформації.

У процесі формування конфліктологічної культури використовувалися також ділові ігри. Зазначимо, що їх характерними рисами є:

- існування завдання та проблеми, розподіл ролей між учасниками (студентами) для їх вирішення;
- взаємодія учасників під час дискусії, яка передбачає погодження або непогодження з думкою інших учасників;
- варіативний підхід до ведення гри (припинення обговорення, повідомлення нової інформації тощо);
- оцінювання результатів обговорення та підбиття підсумків гри.

Так, досить ефективним було застосування рольової гри “Цивілізація”, метою якої було формування у студентів навичок, необхідних для успішної взаємодії з людьми, які мають інші думки і погляди. Під час гри учасники об’єднувалися в дві групи, кожна з яких – окрема “прогресивна цивілізація”. Викладач повідомляє, що студенти – її представники – подорожують у космосі і зараз летять на планету Земля на міжгалактичний фестиваль, а тому потрібно:

- представити свою прогресивну цивілізацію, вигадавши її назву, географічне положення, природні ресурси, населення, систему правління й оборони, закони, за якими живе цивілізація, її культурні особливості, стан розвитку туристичної сфери (15-20 хв);
- розподілити між учасниками в кожній підгрупі ролі парламентарів цивілізації (2-3 особи);
- через парламентарів презентувати свою цивілізацію.

Після цього викладач пропонує кожній цивілізації впродовж 3-5 хв. знайти найсильніші та найслабші сторони іншої представленої цивілізації і передати цю інформацію через парламентарів.

З цього етапу розвитку гри викладач оголошує кризову ситуацію, яка полягає в нападі на Галактику шкідливих вірусів. Це передбачає вживання термінових заходів щодо врятування планет з використанням сильних сторін цивілізації і захистом слабких. У зв’язку з цим викладач пропонує за 10-15 хв. створити систему захисту від вірусів і представити її через парламентарів.

Після закінчення студентам пропонувалося подякувати один одному за плідну взаємодію під час гри.

З метою аналізу участі команд у грі, доцільно обговорити взаємини між членами груп і безпосередньо групами під час презентацій та аналізу слабких і сильних сторін цивілізацій.

Окрім цього, важливо сконцентрувати увагу студентів наконфліктогенності мовних оборотів, що використовувалися ними у тій чи іншій ситуації.

Після проведення гри студентам була запропонована робота з таблицею, яка містила типовіконфліктогени спілкування (погроза, наказ, негативна критика, зневажливі призивська, несвоєчасні поради, відмова від обговорення тощо). Основним завданням було заповнення відповідних стовбців таблиці (переживання, що викликає конфліктоген та приклади) тими характеристиками, що відповідають їх уявленням про конкретний тип конфліктогену. Аналіз наведених студентами варіантів засвідчив, що всі без винятку конфліктогени викликають у них негативні переживання, зокрема, образу, приниження, ворожість, нерозуміння,

роздратування тощо. З огляду на вищевикладене, студенти дійшли висновку про неприпустимість використання конфліктогенів у міжособистісному спілкуванні.

Інтерактивним методом активного осмислення проблеми є дискусії, тому вони мають важливе значення для формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців туристичної галузі. Цінність дискусій полягає в тому, що вони дозволяють прояснити власну позицію відносно вирішення конфліктних ситуацій, вислухати думки інших учасників і завдяки цьому усвідомити багатовимірність проблеми попередження і розв'язання конфліктів.

Згідно з результатами наукових досліджень, у дискусії нами було виокремлено такі етапи:

- визначення проблеми, яку може бути вирішено завдяки обговоренню в групі;
- формулювання проблеми під час її групового аналізу;
- поглиблення розуміння проблеми завдяки виявленню пов'язаних з нею фактів і обставин;
- спроби знайти вирішення проблеми (обговорення, збір даних, залучення зовнішніх джерел інформації тощо);
- узагальнення попередніх висновків, які свідчать про можливість досягнення консенсусу між учасниками дискусії;
- формулювання загальних висновків;
- обговорення і перевірка остаточного рішення; презентація резюме.

У межах проблеми, яку ми вивчаємо, студентам було запропоновано такі дискусійні запитання: Чи можливе повне усунення конфліктних ситуацій у туристичній сфері? Які риси професійного портрету фахівця туристичної галузі є пріоритетними? тощо.

Проте слід зазначити, що основною проблемою застосування дискусійних форм роботи на заняттях є стимулювання активності студентів, адже дискусія не допускає жорсткої зовнішньої регламентації, а передбачає тільки наявність початкового зовнішнього стимулу. На думку багатьох науковців, творчий рівень обговорення важливої теми є можливим, якщо дискусія “еволюціонує” з інших видів навчальної роботи. Отже, дискусія виникає ніби сама по собі, хоча педагогічні умови для цього створює викладач.

Висвітлюючи питання керівництва дискусією, зауважимо, що тут передбачаються такі три етапи послідовного розвитку:

- дискусія з викладачем у ролі ведучого (еволюціонуюча дискусія);
- дискусія з підготовленим студентом у ролі ведучого;
- дискусія без ведучого (самоорганізована).

Отже, конфліктологічна культура фахівця туристичної галузі посідає ключову позицію в ієрархії структури професійної культури і є інтегрованою характеристикою суб'єкта праці, здатного до перетворювальної діяльності в конфліктогенному професійному середовищі. Безперечно, “мозковий штурм” дозволяє сформулювати конфліктологічні знання, метод конкретних ситуацій та імітаційні вправи – конфліктологічні вміння, а знання й уміння в комплексі займають ключову позицію в структурі конфліктологічної культури. Отже, інтерактивні методи навчання є ефективним засобом формування конфліктологічної культури майбутнього фахівця туристичної галузі. Систематичне і цілеспрямоване використання методів сприяло набуттю студентами конфліктологічного досвіду, стійкої мотивації до оволодіння конфліктологічною культурою, сформованості знань про основні конфліктологічні проблеми.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у подальшому вивченні можливостей застосування інтерактивних методів формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців туристичної галузі.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Александрова С.А. Проблема формування конфліктологічної культури студентів туристських спеціальностей / С.А. Александрова // Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. - 2012. - №4(239). - Ч.ІІ. - С.5-9.
2. Підбуцька Н.В. Педагогічні умови формування конфліктологічної культури майбутнього інженера – машинобудівника : дис. канд. пед. наук : 13.00.04 / Підбуцька Ніна Вікторівна. – Вінниця, 2008. – 253 с.
3. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования : монография / Н.В. Самсонова. – Калининград : Изд-во КГУ. – 199 с.
4. Туркот Т.І. Педагогіка вищої школи : навч. посібник / Т. І. Туркот. - К. : Кондор, 2011. - 628 с.

## REFERENCES

1. Aleksandrova S.A. Problema formuvannja konfliktologichnoyi kul'turi studentiv turists'kih special'nostej / S.A. Aleksandrova // Visnik Lugans'kogo nacional'nogo universitetu im. T. Shevchenka. - 2012. - №4(239). - Ch.II. - P.5-9.
2. Pidbuc'ka N.V. Pedagogichni umovi formuvannja konfliktologichnoyi kul'turi majbutn'ogo inzhenera – mashynobudivnika : dis. kand. ped. nauk : 13.00.04 / Pidbuc'ka Nina Viktorivna. – Vinnicja, 2008. – 253 p.
3. Samsonova N.V. Konfliktologicheskaja kul'tura specialista i tehnologija ee formirovanija v sisteme vuzovskogo obrazovanija : monografija / N.V. Samsonova. – Kaliningrad : Izd-vo KGU. – 199 p.
4. Turkot T.I. Pedagogika vishhoyi shkoli : navch. posibnik / T. I. Turkot. - K. : Kondor, 2011. - 628 p.

УДК 378. 124.

## ЯКІСТЬ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ПЕДАГОГІВ У ВНЗ УКРАЇНИ В УМОВАХ МОДЕРНІЗАЦІЇ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Марушкевич А.А ., д. пед. н., професор

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка, пр.Глушкова, 2-а, м. Київ,  
Україна*

*pedagogika@ukr.net*

У статті розкрито значущість теоретичних знань та практичної складової у підготовці майбутніх педагогів до професійної діяльності; вивітлено позиції окремих українських та російських учених щодо якості формування особистості педагога у ВНЗ.

У ВНЗ науково-педагогічні працівники намагаються забезпечувати відповідний рівень знань студентів, їх допрофесійну соціалізацію, підтримувати контакти з роботодавцями для ознайомлення молоді з майбутніми професіями. Велике значення у становленні майбутнього педагога має його підготовка, яка суттєво залежить від професійної орієнтації ще до моменту вступу у вищий навчальний заклад та практичного ознайомлення з майбутньою професією.

*Ключові слова: теоретичні знання, практичні навички, модернізація системи освіти, компетенції, компетентність, професійна компетентність.*