

*А.М. Коломієць, д-р пед. наук, професор
(Вінницький державний педагогічний університет)*

Г.В. Черній (Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ)

ЕЛЕКТРОННЕ НАВЧАННЯ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

У статті проаналізовано світовий досвід створення он-лайн курсів та використання електронного навчання в процесі підготовки фахівців. Обґрунтовано доцільність застосування електронного навчання загалом та інформаційно-комунікаційних технологій зокрема, для підвищення якості підготовки фахівців сфери туризму. Оскільки сьогодні туризм визначають як галузь, що найбільше відчуває нестачу висококваліфікованих фахівців та має найвищий рівень плинності кадрів, професійна підготовка бакалаврів із туризму набуває небувалої актуальності. Новизна даного дослідження зумовлена відсутністю ґрунтовних праць із застосування інформаційно-комунікаційних технологій в процесі фахової підготовки бакалаврів із туризму.

Ключові слова: електронне навчання, індустрія туризму, підготовка фахівців, інформаційно-комунікаційні технології, Інтернет.

Постановка проблеми.

Можливості сучасного навчання та й системи освіти загалом значно розширюються завдяки використанню мультимедійних, інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), Інтернету. Найбільше користувачів електронного навчання налічується в США та Канаді. Серед Європейських країн лідерами є Великобританія, Німеччина, Італія та Франція. Виступаючи в якості повної заміни або як доповнення до традиційного навчання, асинхронне електронне навчання є, мабуть, найбільш швидко зростаючим сегментом у сфері вищої освіти США. Останні дослідження в США показують, що електронне навчання, виступаючи в якості повної заміни традиційного навчання, має в середньому щорічне збільшення чисельності студентів і охоплює трохи менше 20% всіх студентів у період між 2002 і 2008 роками, приблизно 300 000 викладачів займаються електронним навчанням (у тому числі в США в 2008 році від 20 до 25 % студентів реєструвалися хоча б в одному онлайн-класі) [5, с.51].

Вплив ІКТ та Інтернету на галузь туризму важко переоцінити, адже, з одного боку, туристи все більше й більше використовують нові засоби для комунікації, задовольняючи свої потреби в інформації на всіх етапах споживання туристичних товарів (тобто до, під час і після покупки товару). З іншого ж боку, менеджери туризму розуміють, що при правильному управлінні нові технології можуть створювати надзвичайні переваги для їхніх організацій. Крім того, останнім часом технологічні розробки й поширення Інтернету завдають помітного впливу й на сам освітній процес: змінюються навчальні програми, навчальні матеріали та навіть програми навчальної практики.

Сьогодні туризм визначають як галузь, що найбільше страждає від нестачі висококваліфікованих фахівців та має найвищий рівень плинності кадрів. Саме тому надзвичайно важливим фактором досягнення успіху в цій галузі є навчання та тренування конкурентоспроможних фахівців. Незважаючи на те, що проблема якості підготовки кадрів у світовій туристичній галузі є досить гострою, ще з кінця минулого століття, в Україні цій проблемі приділено недостатньо уваги, проблема потребує подальшого дослідження та пошуку найоптимальніших варіантів розв'язання.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що питаннями застосування інформаційно-комунікаційних технологій у вищій освіті займалися як вітчизняні, так і зарубіжні вчені: Н.М. Кіяновська, О.А. Копил, Л. Кантоні (Lorenzo Kantoni), Н. Калбаска (Nadzeya Kalbaska), М. Сигала (Marianna Sigala), Л. Ломіне (Loykie L. Lomine).

Метою статті є проаналізувати світовий досвід створення та використання електронного навчання в процесі підготовки фахівців і обґрунтувати доцільність застосування електронного навчання для підвищення якості підготовки фахівців сфери туризму.

Виклад основного матеріалу. Наведемо визначення, опубліковане в словнику, розміщеному на сайті Інституту розвитку інформаційного суспільства: «Інформаційно-комунікаційні технології – це сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, інтегрованих з метою збору, обробки, зберігання, поширення, відображення й використання інформації в інтересах її користувачів» [6, с.106].

Згідно з визначенням Європейського Союзу, електронне навчання визначається як «використання нових мультимедійних технологій та Інтернету для підвищення якості навчання шляхом полегшення доступу до ресурсів і послуг, а також віддаленого обміну й співпраці». Залежно від точки зору дослідника, електронне навчання може включати як використання Інтернету (он-лайн) для навчання і виховання, так і використання ІКТ в освіті [1, с.3]. На нашу думку, поняття електронного навчання є ширшим, адже воно включає залучення як інформаційно-комунікаційних технологій, так і мультимедійних технологій.

Інтернет у цілому, електронне навчання зокрема, пропонує значні можливості гнучкості та пристосування до конкретних умов роботи в галузі туризму та готельному секторі. Окрім того, вважаємо, що з допомогою електронного навчання можна підготувати бакалаврів туризму до критичного сприйняття, вчити вирішувати проблеми й приймати негайні рішення, підвищувати їхню комп'ютерну та технологічну грамотність, що є обов'язковою умовою до висококваліфікованого фахівця сфери туризму.

Жити в сучасному надзвичайно динамічному світі означає, що студенти повинні мати справу з широким, постійно зростаючим обсягом знань і бути залученими в постійний процес навчання. Така ситуація є особливо актуальною для туристської освіти, адже головною особливістю туризму є його безперервна мінливість і динамічність. Тому важливою перевагою електронного навчання є те, що воно полегшує доступ до високоякісної освіти для всіх студентів, незважаючи на віддаленість місця їх проживання. Для студентів не існує ні вікових, ні часових, ні будь-яких інших обмежень, тому саме електронне навчання, на нашу думку, сприятиме розвитку самоосвіти. Вважаємо, гнучкість електронного навчання – однією з основних його переваг.

Зрозуміло, що в порівнянні з традиційною освітою, електронне навчання вимагає значних початкових інвестицій як в розвиток інфраструктури, так і в процес належної перепідготовки педагогічних кадрів та розробку інтерактивних електронних курсів. Проте у кінцевому результаті, після переоснащення навчальних установ, воно сприятиме зменшенню вартості підготовки фахівців. Варто пам'ятати, що економія коштів не є швидкою та автоматичною, і саме тому не розглядається вітчизняними науковцями як істотна перевага.

Важливим питанням підготовки фахівців сфери туризму є формування комунікативних умінь. Сфера туризму взагалі є насамперед спілкуванням. За різними даними, 70%-80% робочого часу в туристичному агентстві займає спілкування з клієнтами. Тому проблема ефективності, етики й культури спілкування є для фахівців туристської галузі вкрай актуальною. Володіння працівниками сфери туризму, крім спеціальних знань, ще й знаннями глибоких закономірностей комунікації, системою комунікативних якостей і умінь, необхідних для гармонійного вступу в контакт, підтримання спілкування і досягнення взаєморозуміння з його учасниками – головна запорука успіху спеціаліста сфери туризму. Вважається, що традиційне навчання в порівнянні з електронним має більші можливості до формування умінь спілкування, адже студенти вчать взаємодії під час університетських буднів у спілкуванні в системах «студент-викладач» та «студент-студент».

Проте, на нашу думку, ефективність традиційного навчання в цій галузі є переоціненою. Незважаючи на велику кількість навчально-методичної літератури та існування навчальних дисциплін, спрямованих на формування комунікативних навичок, проблема професійного спілкування все ще гостро стоїть у сфері туристичних послуг. З іншого ж боку, вважаємо ефективність електронного навчання у формуванні комунікативних умінь недооціненим, адже професійна діяльність у сфері туризму передбачає постійну участь фахівця не просто в

міжособистісної, а й в міжкультурній взаємодії. У стінах вітчизняних аудиторій формування навичок міжкультурного спілкування є серйозною проблемою. Вирішенню даного питання сприятиме, використання ІКТ та іноземних фахових онлайн-курсів, які забезпечують можливість спілкування з представниками інших культур та пізнання особливостей професійного спілкування на міжнародному рівні. Закордонна освіта, на відміну від української, уже має неоціненний досвід створення та використання он-лайн курсів для фахівців сфери туризму.

Л. Кантоні [2] класифікує існуючі он-лайн курси за їх організацією-засновником. Він виділяє академічні курси, корпоративні курси; курси, створені агентствами з управління туризмом, та незалежні курси. Розглянемо детальніше кожен із видів.

Академічні курси – он-лайн навчання, що організовано офіційно зареєстрованим академічним навчальним закладом. Сюди можна віднести навчальну програму з управління гостинністю та туризмом Шеффілдського університету та програму з управління туризмом при Технологічному інституті в Нельсон-Мальборо.

Корпоративні курси – програма інтерактивного навчання, створена компанією або установою, що працює в туристичній галузі та використовує цей курс для онлайн навчання своїх співробітників, а також туристичних агентів, які займаються розповсюдження їхнього туристичного продукту. Прикладами таких курсів є програми Північноамериканської академії корпоративного навчання та Хілтонського університету.

Курси, організовані агентствами з управління туризмом, як національного, так і регіонального та місцевого рівнів, що мають на меті підготовку фахівців (туроператорів і туристичних агентів), котрі займаються „продажем” країни як туристичного напрямку. Наприклад, у Південній Африці діє Експертний курс з туризму, а в Швейцарії функціонує Швейцарська туристична академія.

До четвертої категорії належать так звані незалежні курси, що належать третім особам, які не мають прямого академічного, наукового, ділового або організаційного зв'язку з туристичною сферою, проте тематика яких належить до індустрії туризму та гостинності. Наприклад, курси приготування вишуканої їжі або ж курси з екотуризму [2, с.153].

Цікавим досвідом для вищої туристичної освіти України є діяльність академічних курсів, що створюються при офіційно зареєстрованих навчальних установах. Зі 114 існуючих на 2010 рік академічних курсів 14% пропонували курси з підготовки магістрів, 28% надавали можливість по завершенню навчання отримати диплом бакалавра, 29% курсів пропонували асоційовану програму з можливістю в подальшому отримати диплом, 11% комплексних та 8% одинарних курсів, що не були частиною академічної програми, але все ж після завершення яких надавався офіційно зареєстрований сертифікат [2, с.154].

На разі, на жаль, створення подібних навчальних он-лайн проектів є неможливим на теренах України, адже відсутнє як правове, так і належне матеріальне забезпечення. Проте, робота в цьому напрямі має розпочинатися з ширшого залучення інформаційно-комунікаційних технологій (як однієї зі складових комплексного електронного навчання) у навчальний процес у вищій школі. Адже ІКТ надає як викладачам, так і студентам ряд переконливих переваг, які не можна отримати ніяким іншим шляхом ІКТ:

- сприяють підвищенню мотивації навчання за рахунок активної залученості в процес живої комунікації як у межах аудиторії та власної країни, так і поза ними;
- є невичерпним джерелом інформації, що підвищує інформативність, інтенсивність і результативність навчання;
- стимулюють самоосвіту, інтенсифікують і раціоналізують навчальний процес як в аудиторії, так і під час виконання самостійної роботи;
- сприяють використанню ігрового та швидкісного навчання;
- сприяють вихованню самостійної особистості студента завдяки навичкам індивідуальної роботи зі знаходження, оцінювання та аналізу отриманої інформації;

- забезпечують зручність навчання, адже надають можливість вчитися в зручній для студента час, у зручному місці й темпі;
- сприяють розвитку професійно-комунікативних навичок як студентів, так і викладачів, адже забезпечують унікальну можливість обміну досвідом з іншими як академічними, так і незалежними підприємницькими організаціями.

Упродовж останніх десятиліть інновації проникли в усі сфери життя, чим значно спростили й прискорили процес міжособистісної та ділової комунікації. Освітній процес із використанням ІКТ дозволяє відкрити широкі перспективи як для студентів, так і для викладачів. Це насамперед можливість двосторонньої індивідуальної взаємодії з ресурсами мережі й можливості доступу до всіляких і постійно оновлюваних глобальних професійно-орієнтованих інформаційних ресурсів.

Висновки. На нашу думку, шлях України до інформатизації вищої освіти має лежати через залучення успішного світового досвіду застосування електронного навчання, яке користується рядом переваг над традиційним навчанням. По-перше, електронне навчання є більш гнучким і може охопити широке коло студентів. По-друге, електронне навчання сприяє безперервній самоосвіті, яка є на разі умовою "виживання" фахівця на сучасному високо конкурентному ринку праці. По-третє, електронне навчання забезпечує можливість формування міжкультурних навичок спілкування, що є проблемою для традиційної освіти. Окрім того, у кінцевому результаті, електронне навчання зможе скоротити витрати на підготовку фахівців. Першим же кроком, вважаємо, має стати активне застосування інформаційно-комунікаційних технологій у процесі навчання як складової комплексного електронного навчання. Перспективу подальших наукових досліджень вбачаємо у вивченні можливостей впровадження електронного навчання в українську систему вищої освіти та в застосуванні ІКТ для підвищення професійної підготовки фахівців туристичної сфери.

Список літератури

1. **Beard C.** Towards a Theory of e-Learning: Experiential E-learning / Colin Beard, John P. Wilson, Richard MacCarter / Beard C., Wilson J.P., McCarter R. // *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*. – 2007. – № 6(2). – PP. 3-15.
2. **Cantoni L.** E-learning in tourism and hospitality: A map / Lorenzo Cantoni, Nadzeya Kalbaska, Alessandro Inversini / Cantoni L., Kalbaska N., Inversini A. // *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*. – 2009. – № 8(2). – PP. 148-156.
3. **Lomine L.** Online Learning and Teaching in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: Myths, Opportunities and Challenges / Loykie L. Lomine // *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*. – 2002. – № 1(1). – PP. 43-49.
4. **Sigala M.** The Evolution of Internet Pedagogy: Benefits for Tourism and Hospitality/ Marianna Sigala // *Education Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*. – № 1(2). – PP. 29-45.
5. **Кіяновська Н. М.** Поняття електронного навчання в контексті сучасної педагогічної науки / Кіяновська Наталія Михайлівна / Н. М. Кіяновська // *Достижения высшей школы – 2012 : материалы VIII Міжнар. наук.-практ. конф., (17-25 листопада 2012 р.), м. Софія (Болгарія)*. – Софія: БялГрадБГ, 2012. – С. 50-53.
6. **Копил О. А.** Інформаційно-комунікаційні технології як засіб формування самоосвітньої компетентності в сфері професійної освіти / О. А. Копил // *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки: збірник*. – 2012. – Вип. 96. – С.105-108.

ЭЛЕКТРОННОЕ ОБУЧЕНИЕ КАК СРЕДСТВО ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА

В данной статье анализируется мировой опыт создания онлайн курсов и использования электронного обучения в процессе подготовки специалистов. Обосновывается целесообразность применения электронного обучения в целом, и информационно-коммуникационных технологий в частности, для повышения качества подготовки специалистов сферы туризма. Поскольку сегодня туризм определяют как отрасль, которая испытывает недостаток высококвалифицированных специалистов и имеет высокий уровень текучести кадров, профессиональная подготовка бакалавров туризма приобретает небывалую актуальность. Новизна данного исследования обусловлена отсутствием фундаментальных трудов по применению информационно-коммуникационных технологий в процессе профессиональной подготовки бакалавров туризма.

Ключевые слова: электронное обучение, индустрия туризма, подготовка специалистов, информационно-коммуникационные технологии, Интернет.

E-LEARNING AS A MEANS OF IMPROVING THE QUALITY OF SPECIALIST TRAINING IN TOURISM

The global experience of creating online courses and the use of e-learning in the specialist training process are analyzed in the article. The applicability of e-learning and information and communication technologies for improving the quality of specialist training in the sphere of tourism is grounded. Since nowadays tourism is defined as an industry that most lacks highly qualified specialists and has a high level of personnel turnover, training of tourism bachelors takes an unprecedented urgency. The novelty of given research is due to the lack of fundamental works on the application of information and communication technologies in the training of undergraduate tourism.

Keywords: e-learning, tourism industry, specialist training, information and communication technologies, the Internet

