

УДК 378:14

DOI 10.31494/2412-9208-2022-1-1-456-462

**INNOVATIVE AND INFORMATION APPROACHES IN TRAINING  
PROFESSIONALS FOR THE TOURISM INDUSTRY**

**ІННОВАЦІЙНО-ІНФОРМАЦІЙНІ ПІДХОДИ В ПІДГОТОВЦІ  
КАДРІВ ДЛЯ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ**

**Lyudmyla SCHERBAK,**  
Candidate of Pedagogical  
Sciences, Associate Professor

**Людмила ЩЕРБАК,**  
кандидат педагогічних наук,  
доцент

[lyda.17@ukr.net](mailto:lyda.17@ukr.net)

<http://orcid.org/0000-0003-3617-6369>

*National Pedagogical University  
named by M.P.Dragomanova,*

*Національний педагогічний  
університет імені  
М. П. Драгоманова,*

✉ 9, Pirogova street, Kyiv, 01030

✉ вул. Пирогова 9, м. Київ,  
01030

*Original manuscript received: May 25, 2022*

*Revised manuscript accepted: June 15, 2022*

**ABSTRACT**

*The main tasks of information and communication technologies of education are defined in the article, the directions of their introduction in professional training of future managers of tourism are considered: studying of hardware and software of tourist office; formation of skills in automating the work of a travel agency; study of methods and strategies of advertising, the formation of skills in the organization of tourism business on the Internet; study of methods of working with information retrieval systems.*

*More than 80 higher educational institutions of Ukraine and even more professional institutions of lower level of accreditation train tourism specialists. This, of course, contributes to the development of the tourism industry, but the low level of cooperation between vocational tourism education institutions and enterprises does not allow for the development of high quality not only theoretical but also practical aspects of education. Lack of practical skills hinders the development of the tourism sector, as companies need to train employees in the workplace, losing not only time but also money. In turn, higher education institutions are interested in making their graduates competitive in the labor market, as this is an indicator of the quality of training of a particular institution and a good basis for future cooperation between the employer and the educational institution. Innovative pedagogical activity is associated with the rejection of well-known stereotypes in the teaching, education and development of the student's personality, creates new standards of personal and creative, individually oriented activities of the teacher, develops pedagogical technologies implemented in this activity. This is especially important today, when an important priority of public policy in the labor market is to optimize the training of the population with an emphasis not on assessing the learning process, but as a result, not on the duration of training, but on its quality.*

**Key words:** *innovative technologies, educational technologies, professional competence, professional training, communication technologies.*

**Вступ.** Питаннями розробки методик підготовки кадрів для туристської галузі займався ряд учених (В. Федорченко, І. Зорін, О. Гараніна, І. Зязюн, В. Квартальнов, Л. Сакурн тощо), але сучасні тенденції розвитку суспільства постійно висувають досить жорсткі вимоги до організації та змісту процесу підготовки фахівців для сфери туризму: швидкими темпами розвиваються комп'ютерні технології, з'являються нові професії, туристи стають все більш обізнаними, а отже, і більш вимогливими.

Розглядаючи у своїх дослідженнях перспективи розвитку туристології в контексті педагогіки, В. Федорченко, Н. Фоменко, М. Скрипник, Г. Цехмістрова домінуюче місце серед змін в освітньо-педагогічній парадигмі відвели новим еталонам змісту професійної освіти, орієнтованим на підготовку фахівців для різних галузей виробництва. У зв'язку з цим виникає необхідність розробки педагогіки туризму як цілісної системи, до складу якої мають увійти методологічні настанови спільних наукових систем: філософії, психології, соціології, методики.

Ставлячи перед собою завдання підвищення якості туристської освіти, потрібно враховувати тенденції розвитку світового туризму, досвід передових зарубіжних країн в освітньому процесі, який перебуває у стані постійного пошуку шляхів удосконалення туристської освіти [2]. У ситуації, коли туризм усе більше набуває ринкових форм функціонування, на ринку праці потрібні професіонали, які володіють специфічними технологіями та програмними продуктами, знають основи просування турпослуг, комунікативно-психологічні особливості спілкування з клієнтами.

Серед сучасних освітніх технологій у закладах вищої освіти усього світу особливе місце займають інформаційно-комунікаційні. Необхідність їх упровадження в освітній процес не викликає сумнівів, оскільки інформаційні технології є одним із найважливіших засобів підвищення інтелектуального рівня людини, якісного покращення підготовки майбутніх фахівців.

**Методи та методики дослідження.** У процесі дослідження були застосовані такі загальні та конкретні наукові методи дослідження: системний підхід, методи логічного узагальнення та порівняння, наукової абстракції, методи синтезу, логічного узагальнення та аналогій. Методологічну базу дослідження склали наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених та провідних фахівців, аналітичні матеріали з проблеми дослідження.

**Результати та дискусії.** Туристичний ринок є одним із найбільш динамічних та на відміну від інших характеризується великою кількістю учасників, значною їх географічною роз'єднаністю, швидким оновленням інформації. За три останні роки темпи розвитку світового туризму зросли на 20%. Особливо значим є зростання туристських прибутків в Азіатсько-Тихоокеанському регіоні (на 29%) та на Близькому Сході (на 23%). На цьому фоні вітчизняний туризм характеризується зменшенням темпів зростання на 3,4% [4]. Однією з причин є недостатність інформації та реклами вітчизняного туристичного продукту на національному та міжнародному ринках, недосконалість механізму інформаційного обміну між суб'єктами туристичної діяльності. Як показала практика, туристична сфера є інформаційно-насиченою, оскільки характеризується різноманітністю ділових зв'язків із партнерами

(відповідно до КВЕД з туризмом пов'язано понад 60 видів економічної діяльності), динамічністю 28 бізнес-процесів, індивідуалізацією туристичних послуг, технологічним удосконаленням та високою конкуренцією.

У зв'язку з цим розвиток туристичного бізнесу стає неможливим без упровадження сучасних інформаційних технологій, які забезпечують: інтеграцію і зв'язок; покращення якості послуг; передачу великого обсягу інформації; збільшення швидкості обслуговування та ефективність діяльності; можливість враховувати потреби кожного індивідуального клієнта; ефективний зворотній зв'язок. У практичній діяльності туристичних підприємств застосовуються різноманітні види інформаційних технологій, а саме: глобальні розподільчі системи; системи бронювання та резервування; електронні інформаційні системи; інформаційні системи менеджменту; мобільні системи зв'язку; послуги глобальної комп'ютерної мережі Інтернет.

Застосування сучасних інформаційних технологій підвищує безпеку та якість туристичних послуг. Нині в туризмі використовують глобальні розподільчі системи (Global Distribution System), які забезпечують швидке і зручне бронювання квитків на транспорт, резервування місць у готелі, прокат автомобілів, обмін валют, замовлення квитків на спортивні та культурні заходи і т.д. Найбільшими глобальними розподільчими системами на міжнародному ринку туристичних послуг є AMADEUS, Worldspan, Galileo, Sabre [3].

Впровадження систем бронювання дозволило суттєво скоротити час на обслуговування споживачів, забезпечити резервування в режимі онлайн, знизити собівартість послуг, оптимізувати формування маршруту туристів за ціною, часом польоту й іншими завданнями. Поширення комп'ютерних систем резервування CRS пов'язане, в першу чергу, зі збільшенням обсягів послуг та розширенням їхнього асортименту, скороченням вартості електронних послуг бронювання і резервування. Туристична сфера є інформаційно насиченою, тому для забезпечення якісного рівня її управління необхідно використовувати сучасні інформаційні технології. У діяльності туристичних підприємств знайшли широке застосування інформаційні системи менеджменту, які забезпечують необхідною інформацією для прийняття управлінського рішення. Інформаційні системи менеджменту включають як спеціалізовані, так і програмні продукти загального призначення. Найбільш розповсюдженими в діяльності вітчизняних туристичних підприємств є спеціалізовані програмні продукти: «Мастер-тур», «САМО-Тур», «САМОтурагент», «Turwin», «Парус-Турагентство», саме вони спрямовані, в першу чергу, на вирішення завдань управління та мають такі переваги: зниження витрат оптимізацією бізнес-процесів туристичних підприємств; гарантоване виконання замовлень у необхідному обсязі та в зазначені строки; забезпечення якості туристичного продукту через якість виробничих і управлінських технологій. Інтернет як один з видів інформаційних технологій забезпечує можливість спілкування і передавання інформації між користувачами по всьому світу [1].

Удосконалення туристичного продукту на рівні туристичного підприємства полягає в координації маркетингових зусиль

постачальників окремих туристичних послуг, розробленні програм турів, ціноутворенні. Постачальниками туристичних послуг є підприємства готельного господарства, транспортні та страхові компанії, екскурсійні бюро, заклади харчування та ін. Координація маркетингових зусиль полягає в просуванні їх продукту на ринок туристичних послуг.

Прикладом просування готелів України на світовий ринок туристичних послуг може бути маркетингова компанія «Top Ukrainian Hotels», організована туристичною фірмою «Арктур», яка представляє готелі в глобальних системах дистрибуції, глобальних Інтернет-системах резервування, незалежних Інтернет-системах бронювання. Компанія пропонує безкоштовну участь готелів України в основних програмах з використанням інформаційно-технологічних рішень на базі автоматизованої системи обліку і дистрибуції TWID. Розроблення програм турів повинно здійснюватись з урахуванням вимог, виявлених у результаті маркетингових досліджень та узгоджених із замовником, а також з урахуванням можливостей виконавців послуг. Як зазначено в Державному стандарті «Туристично-екскурсійне обслуговування. Проектування туристичних послуг», при складанні програми туру визначається: маршрут подорожі; перелік туристичних підприємств-партнерів; період надання послуг кожним підприємством – виконавцем послуг; перелік та склад послуг, які надаються під час туру; комплекс розважальних заходів та анімаційних програм; час перебування туристів у кожному пункті маршруту; кількість туристів; вид та кількість транспортних засобів, задіяних в обслуговуванні туристів; потреба в послугах гідів, екскурсоводів, закордонних представників, інструкторів, перекладачів, супроводжувачів (керівників) груп туристів; підготовка документів туристів (інформаційних, рекламних листів та документів, що забезпечують подорож) [5].

Розробка програми туру – складний процес, а без використання сучасних інформаційних технологій ще і довготривалий. Вирішення цих проблем стало можливим завдяки інформаційно-пошуковим системам, призначених як для туристів, так і професіоналів туристичного бізнесу. Яскравим прикладом на ринку туристичних послуг можуть бути програмні продукти системи «[www.google.com/travel/](http://www.google.com/travel/)», гул подорожі – розширений пошук і у режимі онлайн, електронний атлас світу, спеціалізований туристичний довідник, вибір авіарейсів, житла, огляд найпопулярніших дестинацій. Ця програма дає можливість задати всі перелічені туристом параметри одночасно й отримати на екрані таблицю з результатами пошуку, тобто з усіма турами, які задовольняють умови запиту. На сьогодні база даних сайту містить 3837376 пропозицій щодо відпочинку. Пошук турів можна здійснювати постійно, змінюючи комбінації параметрів. Інформаційно-пошукові системи значно спрощують і прискорюють процес формування товарної, цінової та збутової політики туристичних підприємств. Отже, удосконалення туристичного продукту як одна із маркетингових функцій на рівні підприємств туристичного бізнесу полягає в координації маркетингових зусиль усіх складових туристичної інфраструктури.

На сьогоднішній день розвитку інформаційних технологій у туризмі активно приділяє увагу Державне агентство розвитку туризму в Україні. Зокрема,

проект «Мандруй Україною» (<http://discover.ua>) – дозволяє обирати онлайн тури, 3d-тури, цікаві місця, маршрути, гідів у будь-якому регіоні України.

Включення до професійної компетентності майбутніх фахівців туристичної галузі інформаційно-комунікаційної компетентності вимагає включення до змісту процесу навчання наступних напрямів, без яких утрудняється як подальше навчання, так і майбутня професійна діяльність: вивчення апаратного та програмного забезпечення туристичного офісу; формування навичок із автоматизації роботи туристичного агентства (документообіг, взаємовідносини з клієнтами та туроператорами, бухгалтерія, статистика); вивчення методики і стратегії рекламної діяльності в Internet; формування навичок по організації туристичного бізнесу в Internet; вивчення методики роботи з інформаційно-пошуковими системами.

Використання універсальних програмних комплексів типу Power Point Microsoft Office дозволяє як оптимізувати загальний освітній процес, так і створювати якісні навчальні матеріали для реалізації конкретних навчальних завдань. Наприклад, як підсумкове завдання студентам пропонується підготувати доповіді двома-трьома мовами, які присвячено історичним пам'яткам та унікальним місцям певної туристичної зони. Всі студентські доповіді супроводжуються презентаціями, які виконано в програмі Power Point, що дає низку переваг, а саме: поєднання різноманітної текстової аудіоаочності і відеоаочності; можливість використання презентації як своєрідної інтерактивної, мультимедійної дошки, яка дозволяє більш наочно систематизувати новий матеріал; можливість використання окремих слайдів в якості роздавального матеріалу (опори, таблиці, діаграми, графіки, схеми, колажі та ін.); можливість управління увагою слухачів завдяки ефектам анімації та гіперпосилань [4].

Комп'ютерні системи навчального призначення надають можливість диференціювати процес навчання, застосовувати індивідуальний підхід, контролювати особистість із діагностикою помилок та здійснювати зворотний зв'язок, забезпечувати самоконтроль і самокоригування навчально-пізнавальної діяльності; скорочувати час навчання за рахунок виконання комп'ютером складних обчислень; демонструвати візуальну навчальну інформацію; моделювати й імітувати процеси і явища, проводити лабораторні роботи, експерименти й дослідження в умовах віртуальної реальності; прищеплювати вміння приймати рішення тощо.

Узагалі, сучасний рівень комп'ютерної техніки та спеціалізованих програмних продуктів відкриває широкі можливості для їх застосування з метою вдосконалення фахової підготовки та сприятиме підвищенню якості освіти студентів, у тому числі за рахунок своєї гнучкості та широких можливостей по розробці комплексних рішень. Так, інформаційно-комунікаційні технології дозволяють їх інтеграцію в інші освітні технології з відповідним зростанням ефективності освітнього процесу. Наприклад, «інформаційно-комунікаційна модульна» технологія розроблена за рахунок комбінації інформаційно-комунікаційних та модульних, де перші забезпечують комп'ютерну підтримку навчання, а другі спрямовані на його індивідуалізацію [5].

За допомогою інтернет-технологій, технологій мультимедіа, спеціальних програмних продуктів можливе проведення практичних занять в обладнаних аудиторіях-модулях за напрямками «інформцентр», «митниця», «готель» тощо; синтез інформаційно-комунікаційних та ігрових технологій у вигляді навчальних та виробничих тренінгів або спеціальних ситуаційних вправ (кейсів).

**Висновки.** Зазначимо, що класична система навчання в закладах вищої освіти не розрахована на розвиток особистості випускника-майбутнього фахівця, освітні стандарти дуже усереднені, що призводить до негативних наслідків, серед яких невміння випускників застосовувати отримані знання на практиці, у реальній ситуації. Дійсність вимагає іншого – суспільству потрібні грамотні професіонали, що вміють як працювати в команді, так і самостійно знаходити вирішення проблем, уміють отримані рішення впроваджувати в життя. А це означає, що вищій школі потрібне реальне впровадження нових методів, технологій навчання, серед яких не останнє місце займають інформаційно-комунікаційні технології. Їх використання на заняттях і в позаурочній діяльності підвищує пізнавальну активність і мотивацію студентів, дозволяє реалізувати особистісно-орієнтований підхід у навчанні, забезпечує інтенсифікацію процесу навчання та самостійної діяльності студентів. ІКТ дозволяють перейти від репродуктивних форм навчальної діяльності до самостійних, творчих. При цьому спостерігається зростання професійної майстерності та фахової компетентності студентів-майбутніх менеджерів туризму, відслідковується формування сучасного стилю мислення з його характерними ознаками (креативністю, системністю, гнучкістю, динамізмом, перспективністю, об'єктивністю, концептуальністю) на рівні особистості фахівця. Але слід ураховувати, що жодна освітня технологія не може розглядатися як універсальна. Організація освітнього процесу в сучасних умовах вимагає поєднання різних технологій, творчого підходу до їх використання, а також створення нових навчальних технологій.

### **Література**

1. Брик Р. С. Формування професійної компетентності майбутніх працівників сфери туризму в професійно-технічних навчальних закладах засобами інформаційних технологій: автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.04. Київ, 2016. 20 с.
2. Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теоретичні та практичні аспекти. *Вісник Запорізького національного університету. Серія «Педагогіка»* 2018. Т. 21, №2. С. 121-130
3. Мельниченко С. Інформаційні технології в управлінні суб'єктами туристичної діяльності. *Вісник КНТЕУ*. 2020. № 6. С. 63-71
4. Лоїк Г. Б. Підготовка майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій. URL :<http://oaji.net/articles/2015/797-1435385128.pdf>
5. Щербак Л. В. Формування готовності майбутніх менеджерів туризму до реалізації інвестиційних проектів у професійній діяльності: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Київ : НПУ імені М.П. Драгоманова, 2017. 20 с

### **References**

1. Bryk, R. S. (2016). *Formuvannia profesiinoi kompetentnosti maibutnykh pratsivnykiv sfery turizmu v profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh zasobamy*

*informaticsiynykh tekhnologii* [Formation of professional competence of future workers in the field of tourism in vocational schools by means of information technology]: avtoref. dys. kand. ped. nauk: 13.00.04. Kyiv. [in Ukrainian].

2. Melnychenko, S. V. (2018). *Informatsiini tekhnologii v turyzmi: teoretychni ta praktychni aspekty* [Information technologies in tourism: theoretical and practical aspects]. Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu – Bulletin of Zaporizhia National University, T. 21, №2. C. 121-130 [in Ukrainian].

6. Melnychenko, S. (2020). *Informatsiini tekhnologii v upravlinni subiektamy turystychnoi diialnosti* [Information technology in the management of tourism entities]. Visnyk KNTEU – Bulletin of Kyiv University of Trade and Economics, № 6. C. 63-71 [in Ukrainian].

3. Loik G. B. (2018). *Pidhotovka maibutnikh menedzheriv turyzmu zasobamy informatsiino komunikatsiynykh tekhnologii* [Training of future tourism managers by means of information and communication technologies.]. URL: <http://oaji.net/articles/2015/797-1435385128.pdf> [in Ukrainian].

4. Shcherbak, L. V. (2017). *Formuvannia hotovnosti maibutnikh menedzheriv turyzmu do realizatsii investytsiynykh proiektiv u profesinii diialnosti* [Formation of readiness of future tourism managers to implement investment projects in professional activities]: avtoref. dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.04. Kyiv : NPU imeni M. P. Drahomanova. [in Ukrainian].

#### **АНОТАЦІЯ**

У статті визначено основні завдання інформаційно-комунікаційних технологій навчання, розглянуто напрями впровадження їх у фахову підготовку майбутніх менеджерів туризму: вивчення апаратного та програмного забезпечення туристичного офісу; формування навичок із автоматизації роботи туристичного агентства; вивчення методики і стратегії рекламної діяльності, формування навичок по організації туристичного бізнесу в Internet; вивчення методики роботи з інформаційно-пошуковими системами.

Підготовкою фахівців галузі туризму займаються більше 80 закладів вищої освіти України та ще більше професійних закладів нижчого рівня акредитації. Це, безумовно, сприяє розвитку туристичної галузі, але низький ступінь співробітництва між закладами професійної туристичної освіти та підприємствами не дає можливості для становлення високоякісного не тільки теоретичного, а й практичного аспекту освіти. Недостатність практичних навичок гальмує розвиток туристичної сфери, оскільки підприємствам необхідно проводити навчання співробітників уже на робочому місці, втрачаючи не тільки час, а й кошти. У свою чергу, заклади вищої освіти зацікавлені в тому, щоб їхні випускники були конкурентоспроможними на ринку праці, тому що це є показником якості підготовки окремого закладу та вагомою підставою для майбутнього співробітництва між підприємством-роботодавцем та закладом освіти.

Інноваційна педагогічна діяльність пов'язана з відмовою від відомих штампів, стереотипів у навчанні, вихованні та розвитку особистості учня, створює нові нормативи особистісно-творчої, індивідуально спрямованої діяльності педагога, розробляє педагогічні технології, що реалізуються в цій діяльності. Особливо важливим це стає сьогодні, коли важливим пріоритетом державної політики на ринку праці є оптимізація професійної підготовки населення з акцентуванням не на оцінці процесу навчання, а на результаті, не на тривалості навчання, а на його якості.

**Ключові слова:** інноваційні технології, освітні технології, професійна компетентність, фахова підготовка, комунікаційні технології.