

# ЕКОНОМІЧНІ НАУКИ

DOI: <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-1-77-52>

УДК 811.112.2:378.14-057.875

Беляева С.С., Івашина Л.Л., Корнілова Н.В.  
Черкаський державний технологічний університет

## ТРЕНІНГИ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ МЕТОД ЗДОБУТТЯ КОМУНІКАТИВНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ

**Анотація.** Проведення тренінгів під час практичних і семінарських навчальних занять полягає в тому, що інтерактивне спілкування мотивує студентів і викладача до динамічного пошуку найбільш вірного вирішення поставленої під час заняття проблеми, активізує застосування комунікативних прийомів і методів, сприяє набуттю практичних навичок у формуванні команди, обґрунтуванню власної думки, оптимізації кінцевого рішення відповідної проблематики. Відображено основні конструктивні елементи формування зацікавленості аудиторії до спілкування; визначено основні концептуальні засади щодо методики, засобів і технології організації, проведення тренінгів за відповідною тематикою. Запропоновано алгоритм проведення тренінгу з дисциплін гуманітарного, економічного й технічного профілю для студентів, що навчаються за напрямками та спеціальностями сфери обслуговування, як галузі економіки народного господарства України.

**Ключові слова:** вища школа, готельно-ресторанна справа, навчальна програма, комунікативні компетенції, студент, туризм, тренінг.

Belyaeva Svetlana, Ivashina Liliya, Kornilova Nataliya  
Cherkasy State Technological University

## TRAININGS AS AN INNOVATIVE METHOD OF OBTAINING COMMUNICATIVE COMPETENCIES

**Summary.** The urgency of the issue of conducting trainings during practical and seminary training sessions in higher educational institutions of Ukraine is that interactive communication motivates students and the teacher to dynamically find the most correct solution to the problem posed during the employment, activates the use of communicative techniques and methods, facilitates acquiring practical skills in formation of a team, substantiation of own opinion, optimization of the final decision of the relevant problem. The purpose of writing the article is to analyze the communicative competences of students studying in the specialties «Tourism», «Hotel and restaurant business» that must be mastered and identified during the conduct of the relevant training sessions. Among the methods used for research, analytical, systemic, comparative, statistical analysis, scientific classification and systematization, the principles of dialectical logic, factor analysis. The results of the study are to determine the main methods and means for disclosing the communicative competencies of students during the training. The article presents the main constructive elements of forming the audience's interest in communication, defining the main conceptual foundations for the methodology, means and technology of organization and conducting trainings on the relevant topics. The analysis of positive and negative experience of organizing and conducting trainings, including for students of the specialty «Tourism», was analyzed. The directions of optimization of efforts of the teacher/trainer during preparation for training are determined. The general principles and specific features of successful training for students who master disciplines in the specialty «Tourism» and «Hotel and restaurant business» are investigated. Throughout the study, a number of analytical findings were made by conducting appropriate training among students. The algorithm of the training on the subjects of humanitarian, economic and technical profile for students who are trained in the specialties of the service sector as an industry of the economy of the national economy of Ukraine is proposed.

**Keywords:** higher school, hotel and restaurant business, curriculum, communicative competences, student, tourism, training.

**Постановка проблеми.** В Україні за останні роки відбулися суттєві та далекоглядні зміни, як на макроекономічному та регіональному рівнях, так і в сегменті діяльності суб'єктів господарювання в різноманітних сферах народного господарства, що зумовлено розробкою та впровадженням у сектори економіки нових, інноваційних і стратегічних цілей. Серед пріоритетних напрямків для виконання стратегічних програмних завдань для Черкаської області, які визначені на підставі напрацювань як вітчизняних і зарубіжних учених, так і пропозицій представників місцевого бізнесу, громадськості, науковців, незалежних фахівців,

регіональних органів влади та органів місцевого самоврядування, мешканцями Черкащини, постає питання підготовки висококваліфікованих кадрів, у першу чергу, для пріоритетних напрямків розвитку секторів економіки області.

В сучасних умовах господарювання питання підготовки висококваліфікованих кадрів, пошук найбільш ефективних методів і засобів для підвищення рівня їх освіти та кваліфікації, створення мотиваційних чинників з метою зацікавлення до впровадження інноваційних технологій з урахуванням певної специфіки навчальних тем у педагогічній діяльності щодо викладання відповідних дисциплін у вищих навчальних за-

кладах постає, як нагальна потреба не тільки майбутнього освітньо-професійного навчання, але й сьогодні, як вагома основа для підготовки когорти професіоналів за обраною для навчання спеціальністю.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Питання визначення необхідних компетенцій майбутніх фахівців, набуття відповідних професій комунікативних навичок висвітлені в наукових роботах як вітчизняних, так і зарубіжних учених, зокрема, це – А. Віндок [1], О. Бацман [2], М. Lustig [3], К.-Г. Юнг [4], Т. Шиян [5], В. Серіков [6], О. Морозевич і Е. Голомазова [7], О. Мишуненкова [8], де представлено аналіз та актуальні проблемні питання в цій сфері та обґрунтовано потребу в подальших ґрунтовних дослідженнях.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Особливий інтерес з боку викладачів, які читають курси з дисциплін, що стосуються менеджменту, маркетингу, організаційних питань ведення бізнесу у сфері туризму та готельно-ресторанного господарства, теорії туризму, викликають наукові дослідження, які стосуються педагогічної майстерності, комунікативних навичок проведення лекцій і семінарів за інтерактивними, інноваційними методами, враховуючи особливості кожної студентської групи та окремого студента зокрема. На прикладі вищого навчального закладу України, яким є Черкаський державний технологічний університет (далі – ЧДТУ), у дослідженні, на підставі результатів якого викладена ця стаття, акцентується увага на пріоритетних для підготовки фахівців спеціальностях, серед яких туризм і готельно-ресторанна справа. Варто зазначити, що в Стратегії розвитку Черкаської області визначено чотири стратегічні цілі, серед яких пріоритетне значення мають питання підвищення конкурентоспроможності регіону, зокрема й розвитку туризму та підготовки фахівців відповідних спеціальностей [9].

Актуальність питання проведення тренінгів під час лекцій, практичних і семінарських навчальних занять у вищих навчальних закладах України полягає в тому, що інтерактивне спілкування мотивує студентів і викладачів до динамічного пошуку найбільш вірного вирішення поставленої під час заняття проблеми, активізує застосування комунікативних прийомів і методів, сприяє набуттю практичних навичок у формуванні команди, обґрунтуванні власної думки, оптимізації кінцевого рішення відповідної проблематики.

**Метою** написання статті є аналіз комунікативних компетенцій студентів, які навчаються за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа», що мають бути опановані та виявлені під час проведення відповідних навчальних тренінгів. Серед основних завдань дослідження – визначення основних методик і засобів для розкриття комунікативних компетенцій студентів під час проведення тренінгів; аналіз основних конструктивних елементів формування зацікавленості аудиторії до спілкування та активного пошуку вирішення поставлених під час заняття питань. У ході дослідження необхідно здійснити аналіз і визначити основні концептуальні засади щодо методики, засобів і технологій організації та проведення тренінгів за відповідною

тематикою у вищій школі для студентів, які опановують дисципліни за спеціальністю «Туризм», «Готельно-ресторанна справа», зокрема передбачено вивчити позитивний і негативний досвід організації та проведення тренінгів, визначити методи та засоби оптимізації зусиль викладача/тренера щодо підготовки до тренінгу та під час його проведення. Серед завдань дослідження – узагальнення принципів і визначення специфічних ознак успішного тренінгу для студентів, які опановують дисципліни за спеціальністю «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа».

**Виклад основного матеріалу.** Як показує зарубіжний досвід щодо професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, у т. ч. за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа», в Європі існує давня традиція застосування динамічних, ексклюзивних, інтерактивних методів і технологій навчання. Доцільно зазначити, що на сьогодні в європейських країнах лідером з підготовки кадрів для індустрії гостинності визнано Швейцарію, де підготовку фахівців здійснюють відомі за своїм високим рейтингом навчальні заклади, зокрема Швейцарська школа готельного менеджменту SHMS (Swiss Hotel Management School) і Лозаннська школа готельного господарства. Серед провідних навчальних закладів – Корнуолл-коледж у м. Дублін (Ірландія); Барселонська школа готельного та туристичного бізнесу (Іспанія); Французький інститут управління у сфері готельного, ресторанного господарства і туризму, Міжнародний інститут готельного господарства, інститут VATEL (Франція); Асоціація шкіл готельного бізнесу та громадського харчування Європейського Союзу та EURHODIP (Europe Hotellerie Diplomes), що налічує 76 шкіл цього профілю в різних країнах Європи, де навчається понад 40000 студентів (Бельгія) [8]. Окремо варто зупинитися на короткому огляді навчальних закладів США, де здійснюють підготовку фахівців для індустрії гостинності за сучасними методиками та технологіями, із застосуванням інтерактивних елементів навчання, ґрунтуючись на демократичних засадах організації навчального процесу. Щодо особливостей підготовки фахівців для роботи в сфері гостинності, у США вагоме значення приділяють формуванню ділової етики та соціальної відповідальності. Суттєву увагу студентів звертають на необхідність визначати умови кар'єрного росту та застосовувати на практиці методики досягнення успіху в професійній діяльності. Практику щодо створення центрів кар'єри зі США поступово беруть собі на озброєння й вищі навчальні заклади України. Так, подібно до США, де працюють центри кар'єри коледжів, університетів, в Україні при вищих навчальних закладах (далі – ВНЗ) також виникають відповідні центри, основними завданнями яких є організація зв'язку між академічним середовищем і працедавцями. Забезпечуючи двосторонній зв'язок між ВНЗ і суб'єктами господарювання, зумовлюються відповідні вимоги до наповнення навчальних програм, а також щодо методики їх викладання.

Подібну практику двостороннього зв'язку застосовують і в ЧДТУ, зокрема й на кафедрі ту-

ризму та готельно-ресторанної справи. Фахівці кафедри працюють над удосконаленням методик викладання, здійснюють пошук найбільш дотичних для сприйняття засобів і технологій викладання. Запропонована методика організації та проведення тренінгів для студентів, які опановують спеціальності «Туризм», «Готельно-ресторанне господарство» спрямована на розширення кола знань та набуття навичок щодо загальних і специфічних для кожної спеціальності завдань, а також певної посади на підприємстві сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Сутність методики ґрунтується на відомих теоріях менеджменту, маркетингу, психології, зокрема на теорії К.-Г. Юнга щодо формування індивідуально-типологічних підходів до мотивації праці [4]. На основі анкетування навчальних груп студентів за методикою К.-Г. Юнга отримані результати щодо типології особистостей, які можуть застосовуватися в педагогічній діяльності з метою підвищення продуктивності навчального процесу задля забезпечення дієвості його навчально-виховного сегменту [4]. Для дослідження складено 3 анкети-опитувальники, які містили в собі питання, ствердження та можливі відповіді на них, які студент мав позначити, як особистісний вибір. Враховуючи кількісні та якісні показники, з урахуванням статистичної допустимої похибки, за результатами анкетування можливо з'ясувати, на що студент звертає більше уваги, та визначити напрямки удосконалення методики викладання з урахуванням потреб студентів. У методиці організації та проведення тренінгу мають широко застосовуватися інтерактивні методи навчання, індивідуальні та колективні методи прийняття рішень, а також особистісні фактори кожного учасника тренінгу в моделюванні конкретної ситуації, що дозволяє акцентувати увагу на пріоритетних компетенціях майбутніх фахівців туристичної галузі та, зокрема, готельно-ресторанної справи. З метою підвищення продуктивності навчально-виховної діяльності у ВНЗ доцільно сприяти створенню відповідних психолого-педагогічних умов, які можуть позитивно впливати, як на досягнення ефективності в педагогічній роботі, так і на якість навчання студентів, які опановують різноманітні дисципліни. При цьому варто враховувати особистісні позиції кожного педагога та студента, сприяти виявленню творчих рис, індивідуальності. Так, зокрема Сергеев С.М. [10] визначив необхідні положення в навчально-виховному процесі, серед яких – створення проблемних ситуацій, що призводять до пошуку самостійного рішення; використання відеотренінгів, які дають можливість моделювати реальне творчо-виробниче середовище тощо.

Інноваційні ігри передбачають й різноманітні методи, методики, технології та засоби для організації та проведення. Розглянемо такий метод інноваційної гри, яким може бути тренінг. Слово «тренінг» походить від англійського «to train», тобто «навчати, тренувати, дресирувати» [11]. Тренінг є одночасно цікавим процесом пізнання себе та інших; спілкуванням; ефективною формою опанування знань; інструментом для формування умінь і навичок; формою розширення досвіду. Завдяки ігровому тренінгу можливо

сприяти неформальному, невимушеному спілкуванню, що створює цілком реальні передумови для різноманітних варіантів розвитку гри та розв'язання проблемних питань, які зумовлені метою та завданнями відповідного тренінгу. Здебільшого, за умови професіоналізму тренера/ведучого тренінг проходить цікаво та неординарно. Тренінг, на відміну від традиційних форм передачі знань, є більш сучасним, інноваційним методом, коли переважно застосовують інтерактивність, взаємодію, елементи креативності тощо. Подібно до будь-якого виду навчального процесу, тренінг зумовлює відповідну мету, яка має ототожнюватися з тими компетенціями, що відповідають професійній майстерності спеціаліста згідно певній спеціальності, а також передбачати суміжні до спеціальності та потрібні компетенції вимоги та навички. Обов'язковими для тренінгу мають бути наявні тренер, тренінгова група, тренінгове коло, спеціально обладнане приміщення та засоби для тренінгу (фліпчарт, маркери тощо); визначені та прийняті правила, створення атмосфери взаємодії та спілкування, забезпечення інтерактивності методів навчання, визначена структура тренінгового заняття, критерії та індикатори оцінювання ефективності тренінгу. Існують різні моделі ефективного проведення тренінгу.

Враховуючи, що у ВНЗ визначено тривалість навчального заняття протягом 1 год, 20 хв. (2 академічні години), а кожна дисципліна обмежена чітко визначеною кількістю відведених на різні види навчальних занять годин (згідно освітньо-професійної програми та нормативам ВНЗ), а також періодичністю проведення занять (наприклад, щотижня по 1 парі або через тиждень чергуються лекції та семінари), ми змоделюємо тренінг для тих зразків організації навчального процесу, які найбільш часто зустрічаються на практиці, а саме: щотижня одна пара – лекції, одна пара – семінар або практичне заняття. Таким чином, цілком логічно розпочати тренінг під час лекції (після надання певного інформативного матеріалу у вигляді відео, слайдів, які наче демонструють предмет, мету, завдання дослідження). Доцільно було б напередодні надати студентам в електронному вигляді відповідний аналітичний матеріал, а також рекомендований список літератури за темою. Безпосередньо після короткого викладу завдання, визначивши рівень самостійної підготовки студентів за темою заняття, цілком можливо оцінити відповідну підготовку студента до тренінгу. Навчальні групи, в основному, формуються в кількості від 10 до 30 осіб.

Досвід організації та проведення ефективних тренінгів підтверджує доцільність формувати невеликі групи з числа студентів. Наприклад, група з 30-ти осіб може бути розділена на 2 тренінгові групи (по 15 осіб) або на 3 групи (по 10 осіб). Кількість груп залежить від завдань, які зазначені в тренінгу. Здебільшого, після виконання одного зі завдань, група починає виконувати наступне. Таким чином протягом відведеного часу кожна група бере участь в усіх зазначених іграх.

У випадку, коли тренінг передбачає більш тривалий час на його проведення, а також додаткову самостійну підготовку в «позаурочний» час (створення слайд-шоу, візуалізація певних ситуацій,

розробка ситуативних завдань тощо), тренінг продовжують на наступному занятті. Тренер/викладач оцінює кожного учасника за відповідними індикаторами/критеріями (кількісно це може бути виражене в балах). Може бути передбачено й позааудиторні заняття під час тренінгу (у так званих «польових умовах» – під час міських свят, на виїзних заходах тощо). Для оцінювання кожного учасника, визначення його ролі для виконання завдання тренінгу викладач/тренер розробляє відповідні критерії. У разі, якщо за певних причин (наприклад, стажування за кордоном або за межами м. Черкаси, хвороба) оцінювання участі студента у визначених завданнях тренінгу відбувається згідно індивідуальних консультацій та завдань, у т. ч. із застосуванням Інтернет. Тренінгові заняття можуть бути різної тривалості: від 1,5-3-х годин (2-4 академічні години тривалістю 45 хвилин кожна) до декількох днів поспіль. За тривалістю найбільш ефективною формою групової роботи є марафон, тобто проведення занять тривалістю 6-8 годин щоденно протягом кількох днів. За такої форми роботи передбачається велика обідня перерва (не менше години) та дві перерви по 15-20 хвилин через кожні 1,5-2 години роботи. Під час коротких перерв учасникам доцільно запропонувати напої (чай, каву, воду, соки тощо), можна й легку їжу (бутерброди, цукерки, печиво тощо). Існують підтвердження, що такої тривалості перерви достатньо для відновлення сил учасників. Для створення невимушеної та необтяжливої обстановки під час проведення тренінгу на його початку розробляються та встановлюються відповідні правила поведінки та певний регламент.

Наприклад, тривалість тренінгу протягом 1 год. 20 хв. реальному часу може бути поділена навпіл – по 35 хв. на обов'язкові завдання, між робочими хвилинами – умовна «пауза дозвілля» тривалістю – 10 хв. (туалет, каву, чай, вода). Для того, щоб вкластися у відведений час, завчасно визначають так званих «упорядників паузи дозвілля», які перед початком тренінгу облаштовують «куточок дозвілля» та відповідають за чистоту й порядок. З метою заохочення тренінгової групи взяти на себе зобов'язання «упорядників паузи дозвілля» тренер/викладач завчасно інформує про їх заохочення (наприклад, додаткові бали). У випадку, коли тема заняття зумовлює більш тривалу «паузу дозвілля» з метою на практиці оцінити уміння та навички учасників, частина часу, передбачена на виконання завдань згідно теми тренінгу, може бути корегована.

Найбільш ефективним може бути поєднання лекції та семінару/практичного заняття послідовно за часом їх проведення. Наприклад, в одній і тій же аудиторії проводиться підряд 2 пари для однієї й тієї ж групи студентів; друга пара – лекція, третя пара – семінар/практичне заняття або третя пара – лекція, а четверта пара – семінар/практичне заняття. Особливо такий порядок проведення занять буде доречним, якщо у ВНЗ передбачено між 2 та 3-ю парою так звану «велику» перерву, що уможливить більш ретельну підготовку до тренінгу. Для більш зручного проведення тренінгу доцільно його проводити в такій аудиторії, або спеціально обладнаному кабінеті, де стільці або столи учасників ставляться півколом, що дає можливість усім учасникам бачити

одне одного та реагувати не тільки на слова, але й на міміку (у разі потреби за задумом тренера). Також подібне розміщення сприяє усвідомленню учасниками своєї рівності порівняно до усіх.

У зв'язку з тим, що для написання статті доцільно було дізнатися, як студенти, що навчаються за спеціальністю «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» ЧДТУ, ставляться до питань, які стосуються методик і видів навчання, необхідних компетенцій за спеціальністю, вміння бути уважними на заняттях тощо, розроблено ряд анкет/опитувальних листків, в яких і зазначили відповідні питання та визначили критерії оцінювання. Отже, здійснивши аналіз відповідей серед опитаної кількості респондентів за спеціальностями «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» від 1-го до 4-го курсу (рівень «бакалавр»), 1-го курсу рівня «магістр», можливо зробити наступні висновки, ґрунтуючись на вище зазначених методиках. Під час проведення аналізу анкетування згідно анкети № 1 отримані такі результати (в опитуванні брали участь 85 осіб-студентів):

- переважає кількість студентів, які найбільш привабливим для себе вважають такий вид навчального заняття, як лекція-тренінг (40 осіб оцінили цей вид занять у максимальну кількість балів – 5, тобто 47,1% від загальної кількості опитаних);

- 38 студентів оцінили в мінімальну кількість балів (по 1-му балу) відповідь щодо привабливості академічної лекції, що складає 44,7% від загальної кількості опитаних;

- майже однакова кількість студентів визнали найбільш привабливим такий вид лекції, як інтерактивна (33 особи, або 38,7% від загальної кількості опитаних); за лекцію-відеофільм й лекцію-презентацію віддали свої голоси по 32 студенти за кожний вид заняття, оцінивши по 4 бали (37,6% від загальної кількості опитаних).

В опитуванні за анкетною № 2 брали участь 74. Найбільш важливими для себе компетенціями, які можливо здобути в навчальному процесі, більшість опитаних студентів обрали уміння спілкуватися (38 осіб або 51,3% від загальної кількості опитаних; оцінюючи по 5 максимально запропонованих для оцінки балів; 30 осіб, або 40,5%, поставили по 4 бали за цю компетенцію); навички до роботи в команді обрали, оцінивши на максимальні 5 балів 31 студент (41,9%), за 4-х бальною оцінкою відзначили цю компетенцію 30 осіб (40,5%).

Згідно анкети № 3 (кількість учасників – 87 осіб) найчастіше у студентів виникає стан втоми та зменшується увага під час лекції через годину (44 особи або 50,5% від загальної кількості опитаних). На 30-40-й хв. втому відчують 33 особи, або 37,9%, від загальної кількості опитаних; на 15-20-й хв. зменшується увага у 29 осіб (33,3%).

Таким чином, доцільно в організації навчального процесу та під час підготовки й проведення навчальних занять врахувати, що, починаючи з 20-тої хв. від початку лекції у студентів може виникнути відчуття втоми, що призводить до зниження уваги. Це зумовлює потребу вносити в методику викладання елементи так званої «розрядки», перенесення уваги на щось цікаве, динамічне.

Узявши до уваги вище представлену інформацію, враховуючи можливості студентів ЧДТУ, починаючи з 1-го курсу денної форми навчання, за умов їх успішності в навчанні, за рекоменда-

цією кафедри туризму та готельно-ресторанної справи факультету харчових технологій та сфери обслуговування та після співбесіди з представниками туристичних компаній, готельно-ресторанних комплексів тощо, згідно договорів/угод між університетом і підприємствами-роботодавцями, студенти мають цілком реальні можливості набуття практичних навичок, удосконалення своєї майстерності за обраною спеціальністю та працювати певний час (згідно законодавству України та приймаючої країни) у межах відповідного проекту. Одночасно навчальний процес не переривається, а лише набуває індивідуальної форми навчання, за відповідно складеним графіком.

Для студентів, які мають бажання підвищити свій рівень знань, розширити свою інформативну базу та стати конкурентоздатними на ринку послуг у майбутньому, поряд із загальноосвітніми дисциплінами, дисциплінами професійного спрямування доцільно опанувати методику написання наукових робіт, набути навичок комунікативності, навчитися інтерактивним методам та інноваційним технологіям.

Враховуючи наявність широкого спектру інноваційних засобів, Інтернет-технологій для впровадження інтерактивних методів навчання доцільно звернути увагу на те, що на різноманітних виставках, які організовуються не тільки за кордоном, алей безпосередньо в нашій державі, вже звичним стає поява віртуальних засобів. Здається, зовсім недавно в екскурсійних експозиціях почали використовувати контактні та безконтактні звуко-відеоекскурсії, віртуальні зображення. Наразі з'явилася ще одна новинка – віртуальні окуляри інтерактивного читання [12]. Розроблено роботів із виглядом та інтелектом людини, на службі у людей – роботизовані системи та «розумні будинки» тощо. Для тренінгів, в умовах, наближених до реальних під час організації та надання туристичних послуг, обслуговування в готельно-ресторанних закладах, цілком актуальною є потреба застосування, наприклад, віртуальних окулярів для моделювання ситуацій під час обслуговування клієнтів і в ряді інших, змодельованих для опанування методикою та відповідними технологіями.

Доцільно зазначити, що для формування відповідних компетенцій за максимальною кількістю тем дисципліни, студентам пропонується розділитися на декілька груп (залежно від кількості тем, визначених для ділових ігор, ситуаційних завдань або тренінгів) з метою участі кожного студента в кожній темі, а також можливість порівняння та визначення відповідних прогалів у своїх знаннях і навичках, або переваг, що може мотивувати для подальшого, більш поглибленого засвоєння матеріалу, наданого викладачем, та додаткових джерел. Під час подібних занять викладач виконує роль модератора, коментуючи певні дії студентів із відповідним обґрунтуванням. По завершенню кожного заняття необхідно вислухати думку кожного учасника, здійснити аналіз похибок і надати відповідні рекомендації. Під час таких занять важливо створити атмосферу партнерства, взаємодії, співпереживання і т. п. Проведення таких занять надає підстави викладачу оцінити максимальну кількість учасників. У разі необхідності продовження розгляду

питань, винесених на відповідне інтерактивне заняття, запропонувати студентам скористатися можливостями інтернет-ресурсів, змодельовати відповідну ситуацію та викласти її сутність в електронному вигляді, зокрема й у вигляді наукового дослідження.

Отже, тренінг в навчальному процесі – це метод, методика та технологія інтерактивного освітнього сегменту, коли, завдяки комунікативним засобам створюються умови для формування відповідної групи, яка спільно працює над виконанням конкретного завдання та одночасно допомагає кожному учаснику за пасивного сприяння тренера/ведучого ставати більш компетентним у дорученій справі. Тренінг спонукає учасників до активності, яка перевищує активність тренера, та активізує, стимулює інтерес до пізнавального процесу. Тренінг – це вид навчання, коли учасники мають можливість взаємодіяти заради певного результату та отримувати від цього задоволення, відкривати інших особистостей, знаходити однодумців.

**Висновки і пропозиції.** Таким чином, враховуючи особистісні властивості кожного учасника тренінгу, є можливість врахувати мотиваційні, когнітивні, діяльнісні компоненти кожної особи, зорієнтувати на найбільш притаманні для цього учасника аспекти здобуття та застосування на практиці професійно орієнтованих знань, умінь та навичок для ефективної трудової діяльності безпосередньо за обраною спеціальністю та визначити перспективи розвитку як висококваліфікованого менеджера.

За результатами дослідження під час підготовки статті виявлено переваги та пріоритети в організації навчального процесу за спеціальностями, визначеними для засвоєння студентами, які опановують навчальні програми, що віднесені згідно освітньо-професійної програми до такої галузі, якою є сфера обслуговування, зокрема це – «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа». Під час наукового дослідження здійснено аналіз компетенцій, які мають місце в навчальних програмах за спеціальністю «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» та сформульовано найбільш узагальнені положення щодо компетенцій, необхідних для практичної діяльності в сучасних умовах господарювання.

Протягом дослідження, завдяки проведенню серед студентів відповідних тренінгів, здійснено ряд аналітичних висновків, які полягають, зокрема, в наступному:

1. Студентська молодь активно відгукується на запровадження інноваційних методів, методик, технологій та засобів навчання, що спонукає їх до зацікавлення перспективами ефективної праці за обраною спеціальністю.

2. Під час тренінгів виявляються загальні та особистісні позитивні риси кожного учасника, що мотивує учасника тренінгу більше уваги звернути на розвиток тих якостей, які можуть стати пріоритетними в обраній професії, та спрямувати до вірного обрання місця трудової діяльності, а також спонукає до того, щоб удосконалити ті якості, на які раніше зверталось недостатньо уваги.

3. Під час тренінгів створюється обстановка невимушеності, ділового партнерства та взаємодії між викладачем/тренером і студентом/учасником тренінгу, що мотивує довіру, співучасть, толерантність.

4. Діагностування з боку викладача рівня готовності майбутніх фахівців щодо ефективної праці за обраною спеціальністю, визначення слабких сторін на шляху до здобуття високих результатів у навчанні та практичній діяльності.

На основі ознайомлення, вивчення та аналізу наукових досліджень вітчизняних і зарубіжних теоретиків та практиків у підготовці фахівців індустрії гостинності, сфери послуг, зокрема й спеціальностей «Туризм», «Готельно-ресторанна справа», теоретично обґрунтовано та запропоновано модель тренінгу. За результатами дослідження можливо зробити висновки щодо доцільності визначення та застосування на практиці основних методик і засобів для розкриття комунікативних компетенцій студентів під час проведення тренінгів. У статті представлена характеристика основних конструктивних елементів для сприяння зацікавленості аудиторії до спілкування, визначено основні концептуальні засади щодо методики, засобів і технологій організації та проведення тренінгів за відповідною тематикою під час навчальних занять у вищому

навчальному закладі України. Здійснено аналіз позитивного та негативного досвіду організації щодо проведення тренінгів, у т. ч. для студентів спеціальності «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа». Визначено напрямки оптимізації зусиль викладача/тренера під час підготовки до тренінгу. Досліджено загальні принципи та специфічні ознаки успішного тренінгу для студентів, які опановують дисципліни за спеціальністю «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа». Запропоновано алгоритм проведення тренінгу з ряду дисциплін для студентів, що навчаються за напрямками та спеціальностями сфери обслуговування, як галузі економіки народного господарства України.

Результати дослідження за темою наукової статті можуть бути використані як в методичній роботі викладачів, так і в практичній сфері діяльності, зокрема для співробітників туристичних фірм, закладів готельно-ресторанного бізнесу, менеджерів сфери обслуговування з метою підвищення їх рівня професіоналізму, комунікативних навичок, відповідної фахової компетентності.

## Список літератури:

1. Віндиук А.В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2011. С. 263–265.
2. Батман О.С. Тренінг як соціальна технологія адаптації суб'єктів навчально-виховного процесу в інтегрованих групах ВНЗ. *Наукові праці. Соціологія*. Вип. 189, 2012. С. 56–59.
3. Lustig M., Koester J. Intercultural competence: interpersonal communication across cultures. Pearson Education, 2010. P. 57–72.
4. Юнг К.Г. Психологические типы. *Академический проект. Серия : Психологические технологии*. Москва : Академический Проект, 2019. 538 с.
5. Шиян Т.В. Моделирование як метод формування міжкультурної комунікативної компетенції студентів гуманітарних спеціальностей у процесі вивчення англійської мови. *Вісник Житомирського державного університету. Педагогічні науки*. 2013. Вип. 6(72). С. 198–202.
6. Серіков В. Майстерність викладача вищого навчального закладу: психолінгвістичний вимір. *Психолінгвістика*. 2016. Вип. 19(1). С. 161–172.
7. Morozovich O., Golomazova E. Analysis of competitiveness of higher education institutions' graduates: customer-oriented approach bseu (Minsk). *Научные труды Белорусского государственного экономического университета*. Минск : БГЭУ, 2017. Вып. 10. С. 320–327.
8. Мишуненкова О. В. Взаимосвязь теоретической и практической подготовки бакалавров по направлению «Туризм и рекреация» в Республике Польша. Москва : РГСУ, 2014. 187 с. URL: <https://www.dissercat.com/content/vzaimosvyaz-teoreticheskoi-i-prakticheskoi-podgotovki-bakalavrov-po-napravleniyu-turizm-i-re> (дата звернення: 20.12.2019).
9. Про затвердження програми розвитку туризму в Черкаській області на 2012–2020 роки. Рішення Черкаської обласної ради. 2012. № 16-4/VI.
10. Сергеев С.М., Рошупкін А.О. Урахування індивідуальних особливостей студентів у навчанні та вихованні. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*. 2015. № 2(46). С. 389–396.
11. Освіта. Бізнес-школи. 2018 р. URL: [http://osvita.ua/add-education/bis\\_school/](http://osvita.ua/add-education/bis_school/) (дата звернення: 22.12.2019).
12. Віртуальні окуляри. Книжковий арсенал. Інтерактивне читання. 2018. URL: [https://espresso.tv/article/2018/05/30/knygu\\_amp\\_tekhnologiyi\\_scho\\_pobachyty\\_pochuty\\_i\\_vidchuty\\_na\\_quotknyzhkovomu\\_arsenaliquot](https://espresso.tv/article/2018/05/30/knygu_amp_tekhnologiyi_scho_pobachyty_pochuty_i_vidchuty_na_quotknyzhkovomu_arsenaliquot) (дата звернення: 24.12.2019).

## References:

1. Vindiuk, A.V. (2011). Profesiina pidhotovka maibutnikh fakhivtsiv z hotelno-kurortnoi spravy v umovakh stupenevoi osvity: teoriia ta metodyka : monohrafiia [Professional training of future specialists in hotel and resort business in conditions of graduate education: theory and methodology: monograph]. Zaporizhzhia: KPU, pp. 263–265.
2. Batsman, O.S. (2012). Treninh yak sotsialna tekhnolohiia adaptatsii subiektiv navchalno-vykhovnoho protsesu v intehrovanykh hrupakh VNZ [Training as a social technology of adaptation of subjects of educational process in integrated groups of higher educational institutions]. *Naukovi pratsi. Sotsiolohiia Vypusk – Scientific works. Sociology*. Issue 189. (Vols. 201), pp. 56–59.
3. Lustig, M., & Koester, J. (2010). Intercultural competence: interpersonal communication across cultures. Pearson Education, p. 57–72.
4. Jung, K.G. (2019). Psikhologicheskie tipy [Psychological types K.G. Jung]. *Akademicheskii proekt (Moscow). Serii: Psikhologicheskie tekhnologii*, p. 538.
5. Shyian, T.V. (2013). Modeliuvannia yak metod formuvannia mizhkulturnoi komunikatyvnoi kompteentsii studentiv humanitarnykh spetsialnostei u protsesi vyvchennia anhliiskoi movy [Simulation as a method of formation of intercultural communicative competence of students of humanities in the process of studying English]. *Visnyk Zhytomyrskoho derzhavnoho universytetu – Bulletin of Zhytomyr State University. Pedagogical sciences*, 6(72), 198–202.

6. Serikov, V. (2016). Maisternist vykladacha vyshchoho navchalnoho zakladu: psykholinhvistychnyi vymir [Mastery of a teacher of a higher educational institution: a psycholinguistic dimension]. *Psykholinhvistyka – Psycholinguistics*, 19(1), 161–172. Retrieved from: <http://psychling.phdpu.edu.ua/images/arhive/19-2016/1/16.pdf>
7. Morozevich O., & Golomazova, E. (2017). Analysis of competitiveness of higher education institutions' graduates: customer-oriented approach bseu (Minsk). *Nauchnye trudy Belorusskogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta*. Minsk : BGEU. Vyp. 10, pp. 320–327.
8. Mishunenkov, O.V. (2014). *Vzaimosv'яз teoreticheskoi i prakticheskoi podgotovki bakalavrov po napravleniiu «Turizm i rekreatsiia» v Respublike Polsha* [Interrelation of theoretical and practical training of bachelors in the direction «Tourism and recreation» in the Republic of Poland]. Moscow: RGSU. Retrieved from: <https://www.dissercat.com/content/vzaimosvyaz-teoreticheskoi-i-prakticheskoi-podgotovki-bakalavrov-po-napravleniyu-turizm-i-re> (accessed 20.12.2019).
9. Pro zatverdzhennia prohramy rozvytku turyzmu v Cherkaskii oblasti na 2012–2020 roky [About approval of the program of development of tourism in Cherkasy region for 2012–2020 years]: Rishennia Cherkaskoi oblasnoi rady vid 26.06.2012 № 16-4/VI.
10. Serhieiev, S.M., & Roshchupkin, A.O. (2015). Urakhuvannia indyvidualnykh osoblyvostei studentiv u navchanni ta vykhovanni [Taking into account the individual characteristics of students in education and upbringing]. *Pedahohichni nauky: teoriia, istoriia, innovatsiini tekhnolohii – Pedagogical sciences: theory, history, innovative technologies*, 2(46), 389–396.
11. Osvita. Biznes-shkoly. 2018 r. [Education. Business School. 2018]. (n.d.). Retrieved from: [http://osvita.ua/add-education/bis\\_school/](http://osvita.ua/add-education/bis_school/) (accessed: 22.12.2019).
12. Virtualni okuliary. Knyzhkovyi arsenal. Interaktyvne chytannia. 2018. Retrieved from: [https://espreso.tv/article/2018/05/30/knygy\\_amp\\_tekhnolohiyi\\_scho\\_pobachyty\\_pochuty\\_i\\_vidchuty\\_na\\_quotknyzhkovomu\\_arsenaliquot](https://espreso.tv/article/2018/05/30/knygy_amp_tekhnolohiyi_scho_pobachyty_pochuty_i_vidchuty_na_quotknyzhkovomu_arsenaliquot) (accessed: 24.12.2019).