

## ИНТЕРАКТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ КАК СРЕДСТВО РЕАЛИЗАЦИИ ТРЕБОВАНИЙ ФГОС (НА ПРИМЕРЕ ОПЫТА КАФЕДРЫ ТУРИЗМА ПЕТРОЗАВОДСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА)

**Online training as a resource of implementing the requirements of the Federal state standard of learning (as an example of the experience of the Department of Tourism of Petrozavodsk State University)**

**Хуусконен Нина Михайловна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры туризма ФГБОУ ВПО "Петрозаводский государственный университет".

 хуусконен@yandex.ru

**Плотникова Виктория Сергеевна**, кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры туризма, ФГБОУ ВПО «Петрозаводский государственный университет».

 plotnikovaptz@mail.ru

*В статье выделены проблемы в профориентационной работе со школьниками, в практической подготовке студентов в сфере туризма и гостеприимства на основе ФГОС, а также представлен опыт использования интерактивных методов обучения в образовательном процессе на кафедре туризма ПетрГУ.*

*The article highlights the problems of the career-oriented work with pupils and in the practical training of students in the sphere of tourism and hospitality based on the Federal state standard of learning, as well as presents the experience of using interactive teaching methods in the educational process at the Department of Tourism of Petrozavodsk State University.*

**Ключевые слова:** интерактивные методы обучения, профориентационная работа, профессиональная подготовка.

**Keywords:** interactive teaching methods, career-oriented work, professional training.

Одно из требований ФГОС при реализации образовательных программ основного общего образования - формирование у обучающихся универсальных учебных действий (УУД), а в образовательных организациях высшего образования общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных или профессионально-прикладных компетенций. В приказе "Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов" указывается, что студенты, выпускающиеся из вуза по программам бакалавриата должны уметь: применять профессиональные знания технологического или методического характера; вести самостоятельную деятельность, предполагающую определение задач собственной работы; решать практические задачи, требующие самостоятельного анализа ситуации и ее изменений; нести ответственность за их решение.

Важным условием обеспечения данных профессиональных ориентиров является широкое использование в учебном процессе интерактивных

методов при проведении учебных занятий и внеаудиторной работы. Данное условие актуально для всех образовательных организаций: и учителям в школе и преподавателям вуза важно скоординировать действия в области практической подготовки обучающихся к различным социально-жизненным ситуациям и обеспечить преемственность между школой и вузом.

При подготовке студентов по направлению "Туризм", профилю "Технология и организация экскурсионных услуг" на кафедре туризма в Петрозаводском государственном университете особое внимание уделяется практической творческой деятельности студентов на основе интерактивного обучения. Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, вызывает глубокую мотивацию к выбранной профессии, позволяет приобрести и закрепить умения, необходимые в работе при организации экскурсионной деятельности туристского предприятия, сформировать профессиональные навыки.

Интерактивное обучение (от лат. "inter" - взаимный, "act" - действовать) относится к продуктивным технологиям обучения и всегда связано с погружением в общение в процессе обучения, предполагая постоянное активное взаимодействие между педагогом и обучающимися и обучающимися между собой. Оно сохраняет конечную цель и основное содержание учебного процесса, но видоизменяет формы с транслирующих на диалоговые, основанные на взаимодействии и взаимопонимании. При подготовке обучающихся важно создать среду, в которой обучаемые сами проявят свою активность, либо организовать совместную деятельность в ситуации диалога. При организации интерактивного обучения важно учитывать следующие положения:

- в теме занятия должна стоять определенная реальная жизненная проблема;
- учебное пространство должно быть организовано так, чтобы оно располагало к общению, было направлено на соблюдение правил учебного сотрудничества и развитие навыков активного слушания, используя поддерживающие приемы общения, доброжелательный тон и создавая "ситуацию успеха";
- обучающиеся должны быть мотивационно готовы к совместной познавательной деятельности: Зачем лично мне (или нам) это надо?;
- необходимо создавать специальные ситуации, побуждающие к решению поставленных задач через постановку конструктивных вопросов и наличие творческих заданий;
- результат совместной деятельности должен быть "нагляден и прозрачен" и обязательно предполагать его анализ и самоанализ.

Из методов интерактивного обучения наибольший обучающий эффект дают деловые игры, проекты, кейсы, круглые столы, тренинги, которые стимулируют творческую и инновационную деятельность в результате общения и обмена мыслями. При этом интерактивное обучение важно сочетать с технологией критического развития мышления, формируя крити-

ческое и одновременно продуктивно творческое мышление, потребность в котором возникает всякий раз, когда человек попадает в новые условия и принимает ответственные решения.

Кейс-метод или метод ситуационного анализа основывается на рассмотрении конкретных практических ситуаций. При этом необходимо не только осмыслить реальную жизненную (профессиональную) ситуацию, но и актуализировать определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при решении данной проблемы. В ходе туристско-экскурсионной деятельности очень часто складываются проблемные ситуации: изменение экскурсионной программы по погодным условиям, опоздание автобуса к началу экскурсии в связи с его поломкой, сокращение экскурсоводом продолжительности экскурсии, жалобы туристов на качество экскурсии (содержание, транспорт, методика проведения). Поэтому использование данного метода предполагает использование специально подготовленных обучающих материалов.

Так, на практических занятиях по дисциплине «Транспортное обслуживание в экскурсионной деятельности» студентам можно предложить обсудить в группах следующие ситуационные задачи:

1) Группа находится в аэропорту вылета. Вылет самолета задерживается, о чем администрация аэропорта несколько раз делала объявление. Туристы сидят в аэропорту уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Вследствие сложившейся ситуации: а) часть группы от полета отказывается; б) группа полностью отказывается от полета. Как должен действовать руководитель группы?

2) Группа отправляется в поездку по маршруту «Петрозаводск - Сортавала - Рускеала - Петрозаводск». К назначенному времени экскурсовод не пришел. Как должен поступить руководитель группы? Может ли водитель дать путевую информацию?

3) Автобус с группой туристов следовал в ночное время по разбитой дороге. Внезапно колесо автобуса попало в глубокую выбоину, вызвав резкий рывок автобуса, в результате которого один из находившихся в салоне пассажиров ударился о спинку сиденья, получив сильное сотрясение мозга и перелом переносицы. Каковы в этом случае действия водителя, руководителя туристской группы, пассажира, получившего увечья? Имеет ли право пассажир подать иск на туристскую компанию? Каковым будет, по вашему мнению, результат? Как бы вы поступили в этой ситуации?

По дисциплине «Основы экскурсионной деятельности» преподаватель для обсуждения может предложить студентам найти решения для актуальных в путешествии и на экскурсии ситуаций:

1) Один из экскурсантов теряет сознание во время экскурсии. Ваши действия как руководителя этой группы?

2) Руководитель группы, имея на руках документы туристов, опаздывает к отправлению поезда. Туристы не уезжают, и руководитель группы застаёт их на вокзале. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?

3) Туристы желают посетить музей, не предусмотренный программой обслуживания. Ваши действия?

Дисциплина "Организация экскурсионных маршрутов" предполагает креативное обсуждение следующих кейсов:

1) В туристскую фирму обратились клиенты с заказом на корпоративные экскурсионные туры. Особая просьба заказчиков - учесть их профессию. Профессии клиентов: врачи, учителя, парикмахеры, спортсмены, дизайнеры. Какие туристские мотивы у клиентов будут ведущими? Какие факторы могут оказать влияние на формирование туристских мотивов у клиентов? Какие экскурсионные туры Вы можете им предложить?

2) Какие фильмы, снятые в Карелии, могут стать основой для разработки новых экскурсионных туров по Медвежьегорску? Сортавале? окрестностям Петрозаводска?

3) Какой экскурсионный тур вы бы подобрали для семейной пары, желающей отпраздновать 10-летие своей свадьбы?

Кейс-метод может являться также первым этапом к проведению деловых игр, например, такой как "WORK-SHOP", которую мы рекомендуем проводить при изучении дисциплины "Технологии и организация экскурсионной деятельности". Цель игры: закрепление навыков по оформлению технологических документов по обслуживанию клиентов.

Деловая игра включает следующие этапы:

1. Отбор туристско-экскурсионных ресурсов для создания турпродукта.

2. Подготовка технологической документации: визитная карточка фирмы, логотип, название, вид деятельности; прейскурант туров и услуг; прайс-листы; рекламная продукция; информация в каталог; договор с клиентом; туристская путевка; туристский ваучер; информационный листок.

3. Презентация фирмы и ее турпродукта с продажей туров и услуг.

4. Подведение итогов с присуждением 1, 2 или 3 места.

При подведении итогов организуется "туристская выставка", на которой студенты предлагают в соответствии со всеми требованиями разработанный туристский продукт, заключают контракты с партнерами по бизнесу, продают туры потребителям. Анализирует работу студентов - эксперт в области туризма, выявляя недостатки.

При изучении дисциплины "Организация деятельности туристско-экскурсионного предприятия студенты готовятся к деловой игре "Создай свою фирму" по следующему плану:

- На каком рынке я планирую работать: международном или внутреннем?
- Какие туристские потоки моя фирма будет обслуживать: международные, российские или региональные? В каком объеме?
- Какой турпродукт буду производить: обслуживание круизов, туристско-экскурсионных поездов, автобусные туры или др.? Какие классы населения буду обслуживать?
- Как лучше выбрать название, логотип и слоган для моей турфирмы?

- Как правильно выбрать место для офиса?
- Как составить грамотный бизнес-план? И т.д.

Необходимо не только разбирать актуальные ситуации туристского бизнеса, но и проводить мастер-классы, изучать нормативно-правовые документы, знакомится с экскурсионной работой турпредприятий.

Очень важно организовать и внеаудиторные занятия в интерактивной форме. Так, традицией кафедры туризма Петрозаводского государственного университета стало проведение Дня туризма в виде ролевой игры "Путешествие по странам мира", в ходе которой студенты сначала делают презентации, выбранной страны (5-7 минут), указывая не только географическое положение, основные памятники, религию, обычаи, традиции, валюту, но и 5 причин, по которым все обязательно должны посетить эту страну, а также 5 вещей, которые необходимо обязательно сделать в этой стране. После презентации студенты в национальном костюме страны должны поздравить всех с Днем туризма на языке страны, исполнить творческий номер и подготовить фуршетное блюдо и напиток из национальной кухни. Второй частью Дня туризма - геокешинг по набережной Онежского озера, в ходе которого необходимо найти все тайнички у ориентиров-памятников, которые приведут группу к кладу. Заканчивается праздник традиционным возложением цветов к памятнику Петру 1 - основателю города Петрозаводска.

Большое значение в обучении средствами интерактивных методов играют выездные занятия, в основе которых лежит выполнение студентами специальных заданий:

- обследование экскурсионного объекта,
- сбор информации по объекту,
- описание объекта,
- составление карточки прослушивания,
- знакомство с определенным участком экскурсионной работы.

Перед выездным занятием перед студентами могут быть поставлены такие задачи как: изучение опыта турфирм в данном направлении деятельности; организация обмена знаниями в данной области; анализ конкретной обстановки в рамках данного объекта; разработка и реализация принятого решения. Местом для выездного занятия может быть одно из подразделений экскурсионного учреждения: экскурсионный методический отдел, диспетчерская служба, методический отдел, диспетчерская служба, методический кабинет, библиотека, методическая секция экскурсоводов, объединение руководителей туристских групп, киоск по реализации туристско-экскурсионных услуг. Так при изучении темы "Техника проведения экскурсии" предусмотрено 4-х часовое выездное занятие. Его задача - совершенствование техники ведения экскурсии. Перед занятием обучающимся необходимо повторить следующие вопросы:

1. Техника проведения экскурсии.
2. Действия экскурсовода в ходе экскурсии по обеспечению условий для наблюдения объекта.

3. Темп передвижения экскурсионной группы на маршруте, его варианты.
4. Использование микрофона. Работа экскурсовода при его отсутствии.
5. Установление необходимого порядка в группе.
6. Использование свободного времени внутри экскурсии ("организация" пауз).
7. Порядок ответа на вопросы экскурсантов.
8. Права экскурсовода на экскурсии: удаление экскурсантов, нарушающих установленный порядок, право на отдых, суммирование и использование времени отдыха.
9. Использование экскурсоводом индивидуального текста на экскурсии. Формы его использования.

В ходе занятия студенты получают четкое представление о требованиях и технике проведения конкретной экскурсии, о передвижении экскурсантов по маршруту, об обеспечении безопасности участников экскурсии, о выполнении санитарно-гигиенических правил, о поведении экскурсантов и соблюдении требований по охране экскурсионных объектов и памятников.

Практическое выездное занятие позволяет на конкретных примерах решить вопросы расстановки экскурсионной группы на месте наблюдения объекта с учетом конкретного экскурсионного объекта, времени суток, года, состояния погоды.

Заключительная часть выездного занятия посвящена обмену мнениями по вопросам организации работы экскурсовода с группой, обеспечения безопасности экскурсантов на маршруте, особенностям техники проведения данной экскурсии. Дается оценка умений и практических навыков экскурсовода как организатора и руководителя группы, его умения отвечать на вопросы экскурсантов. Оцениваются конкретности организационных указаний в методической разработке данной темы экскурсии. При подведении итогов занятия подчеркивается значение владения техникой проведения экскурсии как неотъемлемой составной части профессионального мастерства экскурсовода.

Выездные занятия могут проводиться в музеях, картинных галереях, на выставках, в заповедниках. К организации подобных занятий привлекаются музейные работники. При этом выездные экскурсии не могут быть ограничены выполнением задачи «делай как я», сведением всех требований к тому, чтобы экскурсионный процесс проходил по образцу. Важно разыгрывать роли, каждая из которых будет носить конкретный характер, но не только наблюдать объекты, но и их исследовать, вести записи, искать свои варианты логических переходов, формулировать выводы и предложения.

В основе метода круглого стола лежит принцип коллективного обсуждения проблемы. К методу круглого стола можно отнести учебные семинары и дискуссии, в основе которых всегда есть предмет для обсуждения - различное толкование одних и тех же явлений, различный подход к реше-

нию определенных проблем. В качестве еще одного примера можно привести организацию и проведение Круглого стола с представителями власти и бизнеса Республики Карелия по теме: «Основные направления и перспективы взаимодействия власти, бизнеса и общества в процессе подготовки кадров для туристской сферы Республики Карелия». В Круглом столе приняли участие члены Государственного комитета по туризму Республики Карелия, представители Информационного туристского центра Республики Карелия, директора турфирм и гостиничных предприятий, преподаватели и студенты кафедр. Дискуссионными стали два основных вопроса:

- Необходимы ли турпредприятиям кадры с высшим образованием в сфере туризма?
- Как эффективнее организовать взаимодействие органов власти, общественных организаций, турфирм и гостиничных предприятий в рамках подготовки студентов к выполнению своих профессиональных функций после обучения в вузе?

Тренинг как еще один из методов интерактивного обучения, связан с процессом получения навыков и умений посредством выполнения последовательных заданий, действий, направленных на достижение наработки и развития требуемого навыка. Различные ситуации, являясь учебными и в этом смысле условными, для обучаемого выступают как вполне реальные ситуации, в которых надо действовать со всей ответственностью за результат действия. Чувство ответственности здесь особое: не только перед самим собой, но и перед партнерами по группе, так как успешность действия каждого – это залог успеха деятельности всей группы. Тренинги на командообразование в учебный процесс включаются уже с адаптационной недели для первокурсников. Проводятся "Веревочные курсы", и это не только возможность сплотить студенческую группу, но и научиться включать подобные мероприятия в туристские программы для активного отдыха. Программы туристской анимации востребованы у любителей не только активного отдыха на природе, но и большое количество корпоративных клиентов стремятся включить подобные мероприятия в программы туров. Тренинги по составлению и проведению анимационных программ спортивно-познавательной, приключенческой, конкурсno-игровой направленности обязательно должны включаться в программы подготовки студентов туристских вузов к профессиональной деятельности.

Метод проектов занимает важную часть в практической подготовке студентов к профессиональной деятельности. Студентами кафедры создаются разнообразные проекты в сфере туризма, гостеприимства и сервиса. Так, проект «Приладожская Фиваида» на Международном конкурсе туристских маршрутов и специальных событий «Туристское пространство - молодежи», который проводился в Санкт-Петербурге, получил 2 место в номинации «Лучший экскурсионный маршрут» и стал победителем интернет-голосования. Свои проекты туристских и экскурсионных маршрутов студенты представляют и на ежегодной Всероссийской научной конференции обучающихся и молодых ученых ПетрГУ на секции «Современные

тенденции развития туризма и гостеприимства». 2015 год был объявлен годом литературы в России и часть студенческих проектов были связаны с творчеством писателей, посвятивших свои книги Карелии. Так появились проекты новых экскурсионных маршрутов по М.Пришвину "За волшебным поморским колобком" по беломорским поселениям Вирма, Сумской посад и Колежма, "В краю непуганных птиц" в Надвоицы как части исторической Выгорейи с просмотром Воицкого падуна, Воицкого золотого рудника и Серебряной горы. Литературное творчество карельских поэтов представлено в природоведческих экскурсиях "Водопады Карелии" и "Природа Карелии".

Метод проектов активно используется и в рамках профориентационной работы. Так кафедра туризма совместно с Республиканским центром детско-юношеского туризма организовала конкурс для школьников «Туризм и гостеприимство: шаг в профессию». Помимо профориентационной задачи конкурс направлен на мотивацию школьников к изучению туристских и экскурсионных объектов родного края и определение вклада школьников в изучение туристских и экскурсионных ресурсов родного края. Конкурс проводится по следующим номинациям: природные и культурно-исторические туристско-экскурсионные ресурсы Республики Карелия; гостеприимная Карелия; карельский сувенир. Формы представления проектов разнообразны: медиа-презентация, видеоролик, печатная продукция. Победителям конкурса в возрастной группе 10-11 классов при приеме на обучение по направления подготовки «Туризм» и «Гостеприимство» начислялось дополнительных 8 баллов. При подведении итогов конкурса между школьниками, учителями и студентами кафедры был организован Круглый стол, создавший условия для совместного обсуждения представленных проектов.

Потенциал профориентационной работы кафедры туризма: формирование нового поколения программ профессиональной ориентации и профильной подготовки школьников в сфере туризма, гостиничного дела и сервиса; обеспечение школьных курсов учебно-методическими комплектами с дистанционной поддержкой по индустрии туризма; заключение договоров со школами о реализации программ профессиональной ориентации и профильной подготовки школьников по данному направлению; создание банка интеллектуальных и творческих достижений обучающихся в сфере туризма, гостиничного дела и сервиса. Важно формировать позитивный образ профессиональной деятельности в сфере туризма и сервиса у школьников и студентов вуза через средства массовой информации – создание и тиражирование видео-роликов, рекламных буклетов о престижности профессий индустрии туризма. Совершенствовать инновационные методы, формы, технологии профориентационной работы со школьниками, направленной на их профессиональное самоопределение в сфере туризма и сервиса; разрабатывать систему классных часов для школьников Республики Карелия о востребованных специальностях индустрии туризма на рынке

труда; проводить курсы для школьников на базе вуза в сфере туризма и сервиса.

Использование интерактивных методов обучения в образовательном процессе позволяет решить следующие проблемы: обеспечить приток студентов, выбирающих своей профессиональной деятельностью направления "Туризм", "Гостеприимство" и "Сервис"; проводить эффективную профориентационную работу со школьниками, которая дает им возможность попробовать себя в данной сфере еще до учебы в вузе; преодолеть оторванность вуза от школы, связанную с тем, что бывшие школьники в вузе зачастую не готовы к восприятию дисциплин курсовой подготовки, направленных на формирование профессионально-прикладных компетенций; повысить у студентов мотивацию к дальнейшему обучению; закрепить профессиональные умения и сформировать профессиональные навыки в области туризма; адаптировать обучающихся к сложностям обучения в вузе уже со старших классов через создание программ профессиональной ориентации и профильной подготовки школьников в сфере туризма, гостиничного дела и сервиса, в том числе и on-lain игры, которые на этапе вхождения первокурсников в образовательное пространство вуза помогут выявить степень сформированности УУД, а преподавателям развить их в общекультурные, общепрофессиональные и профессионально-прикладные компетенции в рамках вузовской подготовки.



#### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Приказ Минтруда России от 12.04.2013 N 148н "Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов".
2. Педагогические технологии в высшей школе: учеб.пособие /Т.А. Бабакова, В.В.Горятина, В.Н.Кремнева. - Петрозаводск, ПетрГУ, 2010. - 176 с.
3. Хуусконен, Н.М., Павлова, Э.Н. Подготовка экскурсоводов в условиях туристских дестинаций: Монография. - Петрозаводск, КарНЦ РАН. - 2007. - 155 с.
4. Плотникова, В.С. Использование критических технологий в сопровождении развития личности студентов. //Психолого-педагогическое сопровождение личности в образовании: союз науки и практики: Сборник статей III Международной научно-практической конференции, Одинцовских психолого-педагогических чтений, Одинцово, 21 февраля 2015 г. / Отв. ред. В.Е. Цибульников. – М.: Издательство «Перо», 2015. – С. 491-495.