

О. В. Санфирова

РЕАЛИЗАЦИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ПРОГРАММ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

В статье рассматривается теоретический и методологический инструментарий реализации сетевых программ для специалистов в системе социально-культурного сервиса и туризма. Даются понятия образовательных стратегий сетевого педагогического взаимодействия, дистанционного обучения, сетевого знающего продукта, профессиональной личностной сферы, педагогической коммуникации как системы, выделяются ее структурный, функциональный и интегративный аспекты.

Ключевые слова: педагогическая коммуникация, уровневые компетенции, функциональные компетенции, корпоративные компетенции, знаниевая технология, бизнес-культура.

Образовательная стратегия в системе сетевого программного обеспечения является неотъемлемой компонентой модернизации современного знания в сервисе и туризме. Мировое образовательное пространство претерпело серьезные изменения. Интернет-технологии позволяют осуществлять любой образовательный процесс на значительном расстоянии, при этом с достаточно высоким, при условии профессионального подхода, качеством самого образовательного процесса [1, 2, 3]. В то же время ускоренный ритм жизни, удорожание транспортных расходов и расходов на проживание, а также огромное геопространство РФ определили сегодня существенные преимущества системы интернет-образования. Появилось огромное количество потенциальных и реальных клиентов, которые готовы к сетевым аспектам педагогического взаимодействия, под которым мы будем понимать разработку и реализацию программ дистанционного обучения для приобретения специальности в системе социально-культурного сервиса и туризма (далее – СКС и Т).

Дистанционное обучение в данном контексте рассматривается как вариант педагогического субъектного взаимодействия с целью усвоения сетевого продукта – знания, который в силу специфики профессии должен содержать в себе, помимо знаний, умений и навыков, коммуникативные интерактивные технологии. Заявленные аспекты в данном случае выступают единым системообразующим стрержнем и составляют ядро профессиональной компетенции выпускника.

Кроме этого, дистанционные образовательные стратегии в такой изменчивой отрасли, как туризм, требуют постоянной корректировки. Вчера мы готовили специалистов, которые владели компетенциями, отвечающими на вопрос, как обслужить клиента так, чтобы он к нам вернулся, сегодня нам необходимо формировать у студентов такие компетенции, которые бы отвечали на вопросы несколько иначе: каким образом нужно изменить деятельность компании, чтобы завтра и послезавтра было

что предложить клиенту? При этом обучать мы должны на расстоянии.

Таким образом, налицо главное противоречие темы заявленного исследования: с одной стороны, в современном, интеркультурном и интернет-активном мире обойти систему интернет-образования невозможно, жители многих удаленных районов огромного географического пространства России готовы приобретать качественные сетевые, образовательные услуги, а с другой – нет четкой системной стратегии предоставления подобных услуг центральными образовательными учреждениями. В связи с этим существует огромное количество вопросов (в свое время структурированных В. Н. Сагатовским [4]), на которые в ближайшее будущее педагогам предстоит ответить. Например:

1. Как сформировать предметный базис, который бы обеспечивал необходимый профессиональный уровень специалиста?
2. Какие тематические модули должны содержать дисциплины?
3. Каким образом осуществлять подачу материала?
4. Как осуществлять систему контроля?
5. Как формировать компетенции (например, коммуникативные навыки), которые ориентированы не только на привычные знаниевые компоненты?

Этот перечень не имеет границ.

Остановимся кратко на каждом из них. Базисный перечень предметов, вне всякого сомнения, должен быть ориентированным на ФГОС, но при дистанционном образовании придется подробно расшифровывать каждый предметный базис, прописывать цели и задачи на другом теоретическом уровне, который ориентирован не на кафедральную отчетность, а на студента-дистантника, который должен четко осознавать результат от каждого уровня полученной им услуги. Ему необходимо увидеть ответ на вопрос примерного содержания: какой образовательный уровень я приобрету, выполняя поэтапно сетевые информативные задания

предметного базиса? Кроме этого, специалист, который востребован сегодня на рынке туристско-рекреационных услуг, – это профессионал, способный обрабатывать достаточно критично огромные объемы информации, объективно оценивать ситуацию с точки зрения современных коммуникативных технологий, обладать системным мышлением, иметь определенный уровень бизнес-культуры.

Именно этот аспект раскрывает второй блок вопросов: какие тематические модули должны содержать дисциплины? Данные навыки целесообразно трансформировать в образовательные стратегии сетевого педагогического взаимодействия и модернизации современного знания в системе СКС и Т. Они следующие:

1. Принцип работы с информацией.
2. Коммуникативный принцип.
3. Принцип объективной оценки ситуации.
4. Принцип формирования системного мышления.
5. Принцип формирования бизнес-культуры.
6. Принцип формирования гибкости и адаптивности.

Остановимся более подробно некоторых из них.

Например, принципы работы с информацией. В данном принципе основной аспект принадлежит проблеме модернизации современного знания в любом образовательном пространстве. Знание в туризме – это самостоятельный продукт, который свободно функционирует на рынке. Его нужно придумать, придать ему товарный вид, разработать сопровождающие технологии к внедрению [5]. Все эти аспекты находят свое отражение в образовательных стратегиях подачи информации. Именно с подачей информации связан весь дальнейший алгоритм превращения информации в знание, а знания в бизнес-продукт. В современной образовательной культуре выделились два существенно отличающихся друг от друга способа подачи информации: российский (классический) и западный. Российский – метод связанного текста (вступление, основная часть, заключение). Западный способ (кейсовый метод) – это конечный набор разработанных кейсов или информационных блоков, которые определяет последовательность операционных действий для конкретного решения. Кейсы (блоки) могут быть связаны и не связаны друг с другом, являться продолжением друг друга и не быть им. Информационный сюжет в этом случае развивается схематично, связующей информации между двумя клипами нет. То есть там нет описания, которое служит связующим, переходным звеном от одной мысли к другой, хотя идея интегративности может присутствовать в отдельном тексте.

Кейсам присущи определенные черты: конечность, определенность, наличие выводов, обосно-

вание эффективности. Иногда кейсы могут представлять точный набор инструкций, описывающий порядок действий для достижения решения задачи за конечное время. Сегодня западный способ подачи информации гораздо актуальнее российского, сформированного в докомпьютерное время. Это связано с переходом на иной психологический уровень современного социума. Он определяется в первую очередь компьютеризацией и актуализацией мышления по компьютерному принципу, ускоренным ритмом жизни.

Связанный текст, оформленный по классическим правилам, может восприниматься сознанием, ориентированным сегодня на клиповую, пэйдживую подачу информации, как мусор и спам. В информационном социуме идет перестройка на визуальное мышление, которое по своей сути более скоростное и интенсивное. Уже никому не хочется долго и нудно читать. Все больше человеку предлагается графиков, схем и слайдов. Презентативное мышление сегодня – норма, а презентации – целое искусство.

Компания Apple, сделав упор на оформление информации в виде рисунка с применением определенного дизайна, воспитывает целое поколение людей, думающих красивыми иконками, заявляется сегодня в СМИ. Восприятие информации – вот то поле брани, на котором разыгрывается конкурентная борьба, отрабатываются те или иные технологии.

Сложно сосредоточиться на привычном тексте, когда отовсюду колоссальный информативный поток: музыка, фильм, бренд, графика, слоган, проекционные картины. Кто будет слушать текстовую информацию? Процесс мышления современного человека сегодня принципиально иной. Он мыслит как бы схематично, а не сплошным потоком. Логика компьютерного языка следует тому же принципу, значит, все сказанное верно для современного социума, взращенного на компьютере. Поэтому и тесты, которые только адаптируются к нашей системе, – продукт именно такого мышления.

Совершенно очевидно, что сегодня такие огромные трудности они вызывают у тех субъектов образования, которые воспитаны и продолжают воспитываться на классическом способе подачи информации. Это в данном случае составляет третий заявленный блок в работе.

Но здесь речь идет не о поиске положительных и отрицательных аспектов классического российского способа подачи знания, рассчитанного на формирование знаниевой информационной компетенции, а принципиально иного мышления. Поэтому внедрение такой важной образовательной стратегии, как PBL, которая не является новой для системы российского образования, является необхо-

димостью. Остановимся на основных структурированных блоках работы с информацией:

1. Изучение информационной среды по заданной теме.

2. Проверка актуальности.

3. Упорядочение информации, формирование информационных блоков.

4. Формирование ключевых колокаций по заданной проблеме.

5. Поиск многочисленных определений ключевых колокаций, исходя из заданных параметров темы.

6. Структуризация информации.

Данная образовательная потребность, четко ориентированная на западное образовательное пространство, существенно изменяет существующую систему контроля.

Если не внедрить западную образовательную стратегию PBL, основанную на западном способе подачи информации, то могут возникнуть проблемы с выполнением тестовых заданий, являющихся при дистанционном образовании одним из главных механизмов контроля. Ограничиваться только лишь тестами практически невозможно, необходимо осуществлять периодические беседы, сдачу некоторых тематических модулей по скайп-системе, особенно таких, которые рассчитаны не столько на контроль усвоенного материала, а больше на обсуждение и корректировку. Сами тесты должны включать задания с логическим содержанием, способные проверить все три базовых блока усвоения любой, в т. ч. и данной специальной информации системы СКС и Т: научно-познавательного, деятельностно-преобразующего, эмоционально-волевого.

Помимо этого мы можем упустить ряд других важных навыков, которые представлены несколько ниже, в пятом принципе формирования бизнес-культуры. В данном случае речь идет о последнем проблемном пятом вопросе: как формировать компетенции, ориентированные не только на знаниевые компоненты (например, коммуникативные навыки)? Помимо этого принято выделять компетенции на более общем теоретическом уровне, такие как:

– *уровневые компетенции* отражают эффективное поведение, которое необходимо для того или иного уровня бизнес-культуры специалиста системы СКС и Т;

– *функциональные компетенции* относятся к определенной профессиональной области, а точнее, в применении теории к практической сфере деятельности;

– *корпоративные компетенции* могут напрямую не влиять на успешность, но именно они во многом определяют корпоративную культуру специа-

листа. Например, «инновативность» – генерирование специалистами идей и применение новых технологий в работе (если одна из ценностей компании – инновации). Или «честность» – готовность специалиста честно говорить о возникающих проблемах, ошибках и трудностях, не дожидаясь, пока его об этом спросят. В профессиональной личностной сфере важным является становление личности, способной на глубинном, ценностном уровне подходить к решению профессиональных задач. Личность нами рассматривается как целостный самоуправляющийся ансамбль, раскрывающийся в интеллектуально-эмоционально-волевой творческой деятельности, основой которой выступают ценности, которые являются отдельным объектом рассмотрения [5].

В модернизации образовательных стратегий современного дистанционного знания в туризме важно не только «что» продавать, но и «как» это делать. В данном случае специалисту потребуется коммуникативный принцип осуществления заявленного процесса. Он базируется на некоторых аспектах. Вот перечень основных из них:

– осознание истинных целей, которые субъект преследует в своем общении, сознание собственной стратегии в общении;

– различие стратегий (позиций), приемов коммуникации и выбор из них адекватных целям общения, четкость формулировки вопросов и распознавание позиции партнера по общению;

– осознание собственной стратегии и позиции как манипулятивной, компромиссной, соперничающей, партнерской;

– расширение собственного репертуара коммуникативных стратегий и позиций в общении;

– овладение техниками активного слушания, уверенного поведения (невербальный и вербальный уровень), «Я-высказывания»;

– применение навыков убеждающей коммуникации в конфликтной ситуации (различение агрессивного и уверенного поведения, выявление предмета конфликта, способы выхода из конфликта);

– расширение репертуара стратегий поведения в конфликте;

– совершенствование навыка ведения переговоров: различие партнерской позиции и манипуляций, этапы проведения переговоров, заключение соглашений;

– совершенствование навыков публичного выступления (использование факторов, влияющих на восприятие речи, в публичном выступлении, овладение технологией подготовки содержательной части публичного выступления);

– совершенствование навыка проведения совещаний: различие типов совещаний и выбор из них адекватного целям и задачам, определение страте-

гии общения, совершенствование технологии подготовки и проведения совещаний, их результативность.

Для осуществления двух вышеперечисленных принципов образовательных стратегий необходим еще один немаловажный принцип:

– принцип объективной оценки ситуации. Остановимся на основных составляющих успешного выполнения данного принципа: видение – «кем мы хотим стать», «чего добиться»; основные ценности – «во что мы верим», «чем руководствуемся»; миссия – «кто мы такие»; стратегия – «наш план игры»; управление эффективностью деятельности – операционные процессы (что мы должны улучшить в своей работе), личные цели (что должен «Я» делать).

Для осуществления этого потребуется сразу два следующих принципа: принцип формирования системного мышления и принцип объективной оценки ситуации. Это умение целостно и структурированно анализировать проблемы, делать верные выводы; умение выделять и интерпретировать нужную для работы информацию; умение структурировать разнородные данные; выделять значимые составляющие среди массива информации; нацеливаться на получение максимальных результатов с минимальными затратами, постоянная корректировка целей и программ в зависимости от современных условий и др.

Все эти принципы могут так и остаться всего лишь принципами, если они не будут ориентированы на рынок. Именно он сегодня является главным целевым регулятором любой деятельности, в т. ч. и образовательной. Именно он является стимулятором к выделению последнего из заявленных принципов, а именно принципа формирования бизнес-культуры, основными составляющими которого являются:

– образное мышление, без которого невозможно эффективно осуществлять управление компаниями;

– владение навыками математического анализа, моделированием, конструированием основ своей деятельности;

– способность увязывать различные аспекты функционирования социума. Значимость этой составляющей особенно отчетливо проявилась в начале прошлого десятилетия и была связана не только с туристско-рекреационной сферой. Это всем известные корпоративные скандалы: пренебрежение социальной ответственностью и этикой сказалось не только на компаниях, уличенных в неэтичном поведении по отношению к туристам и мошенничестве, но и на всем обществе (кризис фондового рынка, гигантские потери пенсионных фондов и пр.);

– формирование личности, способной к синтезу различных культур;

– система контроля может быть в этом варианте огромным вопросным перечнем общеизвестной технологии интервьюирования. Вопросы должны содержать обязательное приведение примеров и, помимо контроля, могут быть направлены и на приобретение заявленных навыков в ходе дистантных семинарских занятий.

Далее их можно ранжировать по определенным показателям: настроен и готов к взаимодействию с клиентами; не настроен, но готов; готов, но не уверен в себе; не готов и не настроен.

Помимо этого, у экзаменатора перед глазами должен быть перечень определенных поведенческих индикаторов, которые изначально заложены в предметном поле изучаемой дисциплины.

Таким образом, мы попытались систематизировать основные принципы (проблемные блоки) образовательных стратегий модернизации современного знания в туризме, тем более что технологии освоения заявленных стратегий сегодня уже существуют. Преподаватели-инноваторы в системе СКС и Т используют на дистанционных занятиях музыку, классическую литературу, киноискусство, современные информационные системы. Главная задача – задача систематизации и видение конечной целевой задачи.

Список литературы

1. Пискунов Е. В. Профессиональная педагогическая рефлексия в деятельности и подготовке педагога // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2005. Вып. 1. С. 62–66.
2. Козырева О. А. Профессиональная педагогическая компетентность учителя: феноменология понятий // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2009. Вып. 2. С. 17–23.
3. Никольская О. Л. Психолого-педагогические особенности подготовки учителей по инновационным технологиям обучения // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2005. Вып. 1. С. 25–32.
4. Сагатовский В. Н. Философия развивающейся гармонии. Философские основы мировоззрения: в 3 ч. СПб., 1997. Ч. 1. 224 с.
5. Константинов Г., Филонович С. Интеллектуальное предпринимательство, или Принципы обретения конкурентного преимущества в новой экономике // Harvard Business Review. 2005. № 10. С. 49–57.

Санфирова О. В., кандидат педагогических наук, доцент.
Томский государственный педагогический университет.
Ул. Киевская, 60, Томск, Россия, 634061.
E-mail: OPP_IPP@tspu.edu.ru

Материал поступил в редакцию 28.05.2012.

O. V. Sanfirova

**IMPLEMENTATION OF EDUCATIONAL PROGRAMMES
IN THE SYSTEM OF SOCIAL AND CULTURAL SERVICE AND TOURISM**

This article discusses the theoretical and methodological tools for implementation of network software professionals in social, cultural and tourism services. The author defines the concept: education strategies of network teaching interaction, distance learning, knowledge-networking products, professional sphere of personal, educational communication as a system that distinguishes its structural, functional and integrative aspects.

Key words: *teaching communication, level of competence, functional competence, corporate competence, knowledge-technology and business culture.*

Tomsk State Pedagogical University.
Ul. Kievskaya, 60, Tomsk, Russia, 634061.
E-mail: OPP_IPP@tspu.edu.ru