

УДК 338.48

Ропало Д. А.

викладач, ВСП Запорізький гуманітарний фаховий коледж

НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

МЕТОДИКИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СЕРЕД ЗДОБУВАЧІВ ТУРИСТСЬКОЇ ОСВІТИ

Соціальна взаємодія в освітньому процесі є ключовим елементом підготовки майбутніх спеціалістів з туризму, оскільки ця професія вимагає не лише професійних знань, але й високого рівня соціальних компетенцій.

Взаємодія між здобувачами освіти сприяє розвитку навичок критичного мислення, співпраці, толерантності та вміння комунікувати як з одногрупниками, так і в майбутньому з людьми різних культурних середовищ. Ці якості є основоположними для ефективної роботи в сфері туризму, де професіонали мають вміти адаптуватися до різноманітних соціальних і культурних контекстів, налагоджувати зв'язки з клієнтами та командою, а також вирішувати конфліктні ситуації.

У дослідженні використовувались теоретичні концепції соціалізації, рольової теорії та соціального навчання. Основними методами були спостереження за поведінкою здобувачів освіти у групових завданнях, а також аналіз використання інтерактивних технологій, таких як цифрові платформи.

Теоретичні основи соціальної взаємодії в навчанні майбутніх спеціалістів з туризму базуються на тому, що освіта – це не лише індивідуальний, але й соціальний процес, особливо важливий для професій, орієнтованих на роботу з людьми. Здобувачі освіти напряму туризм взаємодіють один з одним, обмінюються знаннями, досвідом і емоціями, що сприяє кращому засвоєнню матеріалу та формуванню таких професійно необхідних якостей, як комунікабельність, адаптивність і емпатія. Соціальна взаємодія в освітньому процесі розвиває критичне мислення, навички співпраці та толерантності – компетенції, необхідні для успішної роботи в туризмі.

Основні концепції соціальної взаємодії включають соціалізацію, завдяки якій майбутні спеціалісти навчаються адаптуватися до різних культур і звичаїв через спілкування та обмін інформацією. Рольова теорія підкреслює важливість соціальних ролей, що дозволяє студентам освоювати різні сценарії взаємодії з клієнтами та колегами. Соціальне навчання призводить до того, що здобувачі освіти у сфері туризму навчаються, спостерігаючи за іншими, вчать імітувати ефективну поведінку та стиль спілкування в колективі.

Розвиток соціальних навичок у майбутніх фахівців з туризму включає психологічні аспекти, такі як емоційна саморегуляція, здатність до емпатії та вміння адаптуватися до різних соціальних ситуацій. Здатність до інтеграції у

команди, розвитку комунікативних здібностей і розв'язання конфліктів через співпрацю та діалог сприяє побудові ефективних стосунків як у професійному, так і в міжособистісному контекстах.

Так, наприклад, груповий проєкт із розробки та проведення екскурсійного туру для різних типів клієнтів навчає ефективно комунікувати, узгоджувати деталі проєкту та оперативно вирішувати проблеми, які можуть виникнути. Кожен з учасників має взяти на себе певну роль: один займається розробкою маршруту, інший – організацією логістики, ще один відповідає за комунікацію з клієнтами. В процесі вони обмінюються ідеями, пропонують варіанти, вирішують конфлікти та адаптуються до різних культурних особливостей.

Завдяки такій командній роботі здобуваються важливі професійні навички: толерантність, клієнтоорієнтовність та вміння співпрацювати. Такий досвід готує до реальних умов роботи в туристичній галузі, де від соціальної взаємодії та вміння будувати міцні робочі стосунки залежить успіх туру та задоволеність клієнтів.

Методи розвитку соціальних навичок для майбутніх фахівців з туризму включають також групові ігри, рольові вправи та симуляції, що дозволяють здобувачам вчитися, обмінюватися ідеями, висловлювати свої думки, чути інших і знаходити спільні рішення, розвиваючи довіру і командний дух – навички, що є основою успішної роботи в індустрії туризму.

Емпатія та емоційний інтелект є ключовими для майбутніх фахівців у туризмі, оскільки допомагають розуміти емоції і потреби клієнтів, забезпечуючи якісне обслуговування. Здобувачі освіти, які розвивають ці навички, здатні краще взаємодіяти, ефективніше розв'язувати конфлікти та будувати довірливі відносини. Розвиток емпатії та емоційного інтелекту підтримує гармонійні стосунки як в навчальній групі, так і в майбутньому професійному середовищі.

Емпатія для спеціалістів з туризму – це здатність розуміти і відчувати потреби клієнтів, адаптуючи обслуговування до їхніх очікувань, а емоційний інтелект допомагає фахівцям керувати власними емоціями в різних ситуаціях.

Ці якості критично важливі для уникнення конфліктів, підтримання доброзичливої атмосфери і забезпечення ефективної комунікації з клієнтами.

Для розвитку емпатії серед здобувачів освіти напряму туризм корисними є вправи з рольових ігор, де молодь «приміряє» на себе різні ролі (наприклад, гіда, туриста або адміністратора готелю), а також обговорення моральних дилем, пов'язаних із туристичним сервісом. Отже, емпатія в туристичній галузі стає важливим інструментом для створення комфортного та незабутнього досвіду для всіх мандрівників. Майбутнім фахівцям слід розвивати здатність розуміти й враховувати потреби різних груп туристів, щоб забезпечити їхню задоволеність і лояльність, що в свою чергу позитивно вплине на репутацію компанії та туристичної індустрії в цілому.

Викладачі у сфері підготовки майбутніх фахівців з туризму відіграють важливу роль у розвитку емоційного інтелекту, заохочуючи молодь до самоусвідомлення та рефлексії щодо власних емоцій і ставлення до потреб різних туристів. Безпечне обговорення реальних і змодельованих ситуацій у сфері туризму допомагає майбутнім спеціалістам розвинути навички емоційної саморегуляції та уважного ставлення до клієнтів.

Викладачі також можуть навчати конструктивному вирішенню конфліктів, співпраці та навичкам емпатії, що є критично важливим у туристичній галузі, де необхідно враховувати потреби клієнтів із різними культурними та соціальними особливостями. Важливу роль відіграє особистий приклад викладачів, які демонструють ефективне слухання, повагу до думок інших та пошук компромісів, показуючи студентам, як вирішувати конфлікти через діалог.

Розвиваючи емоційну саморегуляцію, викладач створює позитивну атмосферу для навчання та співпраці, що допомагає студентам відчувати себе впевнено і безпечно у вираженні своїх думок та емоцій. Це сприяє формуванню здорових соціальних зв'язків і закладає фундамент для професійної компетентності майбутніх фахівців з туризму, які зможуть гідно представляти галузь та забезпечувати високий рівень обслуговування туристів.

Для глибшого розуміння динаміки відносин у групі викладачі можуть використовувати анкетування для самооцінки та взаємооцінки, а також соціограми, які допомагають виявляти лідерів або тих, хто потребує додаткової підтримки в колективі. Інструменти зворотного зв'язку, такі як конструктивна критика та рефлексія, допомагають студентам покращувати свої соціальні навички та розуміти свої сильні та слабкі сторони у взаємодії з іншими.

Інноваційні методи навчання, зокрема гейміфікація, сприяють соціальній взаємодії, залучаючи студентів до виконання колективних завдань у форматі гри. Також використання цифрових платформ для спільної роботи (наприклад, Google Docs) дає студентам можливість координувати спільні проєкти незалежно від місця перебування, що є важливим для галузі туризму. Такі підходи допомагають майбутнім фахівцям розвинути командні навички, ефективну комунікацію та здатність до самоорганізації, які є критичними для успішної роботи в туристичній сфері.

Результати дослідження показують, що інтеграція методів гейміфікації та співпраці значно покращує соціальну взаємодію між здобувачами освіти. Використання цифрових інструментів, таких як онлайн-платформи для колективної роботи, сприяє розвитку командних навичок і ефективній комунікації.