

Интернет-журнал «Наукovedение» ISSN 2223-5167 <http://naukovedenie.ru/>

Том 7, №2 (2015) <http://naukovedenie.ru/index.php?p=vol7-2>

URL статьи: <http://naukovedenie.ru/PDF/84PVN215.pdf>

DOI: 10.15862/84PVN215 (<http://dx.doi.org/10.15862/84PVN215>)

УДК 378.147.227

Кущева Наталия Борисовна

ГОУ «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Россия, Санкт-Петербург¹

Кандидат технических наук, доцент

E-mail: nkushcheva@yandex.ru

РИНЦ: http://elibrary.ru/author_profile.asp?id=363495

Терехова Валентина Ивановна

ГОУ «Санкт-Петербургский государственный институт кино и телевидения»

Россия, Санкт-Петербург²

Кандидат исторических наук, доцент

E-mail: terehova-v@mail.ru

Подготовка специалистов для индустрии туризма и гостеприимства на основе проблемно-ориентированной модели обучения

¹ 191023, Россия, Санкт-Петербург, улица Садовая, дом 21

² 191119, Россия, Санкт-Петербург, ул. Правды, 13

Аннотация. Проблемно-ориентированное обучение (ПОО, Problem Based Learning) широко используется во многих направлениях, включая туризм и гостеприимство. Представлены преимущества проблемно-ориентированного обучения, развивающего у студентов способность самостоятельно решать проблемы и устанавливать социально-эмоциональный контакт с будущими клиентами. В настоящее время традиционный подход к обучению не обеспечивает полной включенности каждого студента в учебный процесс. Проблемно-ориентированное обучение представляет собой систему приемов, обеспечивающих целенаправленные действия преподавателя по организации включения механизмов мышления и поведения студентов путем создания проблемных ситуаций, которые создаются преподавателем с учебной целью. Без проблемной ситуации и решения проблем не формируются приемы и способы самостоятельной поисковой деятельности обучающихся, их устойчивой познавательной потребности, не обеспечивается достаточное развитие творческих способностей учащихся. Важным моментом является изменение роли преподавателя – переход от учителя к фасилитатору. Проблемное обучение позволяет личности сформировать информационное мировоззрение, которое является открытым для уточнения, углубления, изменения. Данная статья является отражением опыта авторов в плане обучения студентов с использованием методики проблемно-ориентированного обучения. Цель представленной работы - показать читателям принципы проблемно-ориентированного обучения и опыт его применения в качестве успешного метода повышения мотивации и привития навыков работы в команде.

Ключевые слова: туризм; гостеприимство; проблемно-ориентированное обучение; преимущества; тьютор; работа в команде; проблемное моделирование; самооценивание; дестинация; роли студентов.

Ссылка для цитирования этой статьи:

Кущева Н.Б., Терехова В.И. Подготовка специалистов для индустрии туризма и гостеприимства на основе проблемно-ориентированной модели обучения // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ» Том 7, №2 (2015) <http://naukovedenie.ru/PDF/84PVN215.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ. DOI: 10.15862/84PVN215

Современные академические стандарты предполагают повышенное участие студентов в обучении. С философской и социологической точки зрения есть прямая заинтересованность преподавателя в предоставлении студентам активной роли в приобретении знаний. Многие студенты в настоящее время также заинтересованы в переосмыслении роли преподавателя в процессе обучения. Вместо передачи знаний часто посредством лекций преподаватель должен выступать в качестве инициатора и посредника в совместных процессах передачи знаний и навыков. Роль преподавателя меняется: они не читают лекции или не говорят студентам, что делать, а также не говорят им, правы они или ошибаются. В этом случае возникает синергетический усиления и вовлечения сверстников в этот общий образовательный процесс [4]. Студенты берут на себя ответственность за свое обучение и владеют процессом обучения. Проблемно-ориентированное обучение - это подход к организации учебного процесса, при котором студенты сталкиваются с практическими проблемами из реальной жизни, что стимулирует их к изучению материала..." [6]. Сказанное выше означает, что проблемно-ориентированный подход к изучению лучше, чем просто обучение.

Модульная структура обучения, характерная для европейских школ туристского и гостиничного менеджмента, подразумевает, что обучение производится по блокам с общей нагрузкой порядка 240 часов. Ряд российских вузов, включая вузы, в которых работают авторы статьи, имеет опыт организации учебного процесса по модульной структуре в рамках программ двойного диплома и интеграции образовательного процесса в международное профессиональное пространство. Получая необходимые знания на лекциях и навыки на семинарах, студенты готовятся к основной форме работы в образовательном процессе – занятию по проблемно-ориентированному обучению.

Обучение вместе с другими и друг от друга – совместная работа имеет важное значение в менеджменте и развитии туризма. ПОО предоставляет возможность приобретения активного опыта работы в командах. Среди критериев квалификационных категорий работника индустрии туризма и гостеприимства на первом месте стоят требования к специалисту в отношении профессионально-личностных качеств, в т. ч. коммуникативной культуры [7]. Долман и Шмидт [9] утверждают, что целью ПОО является содействие развитию у студентов богатых когнитивных моделей решения проблем, предложенных им для решения. А Савин-Баден утверждает, что часто целью преподавателя, использующего подходы ПОО, является формирование у студентов критичности, то есть эмоционального, интеллектуального и практического мышления [11].

Таким образом, целью проблемно-ориентированного обучения является не перегрузка студентов с акцентом на запоминание, а процесс исследования, осуществляемый как выяснение, какой материал необходимо изучить, и разрешение определённой ситуации, которая подаётся преподавателем точно так же, как она могла бы возникнуть в реальной жизни. Это часто означает, что ситуация выходит за традиционные рамки одной дисциплины.

Перефразируя навыки, которые приобретаю студенты в процессе обучения по этому методу и перечисленные во многих исследованиях, можно сказать, что целями ПОО являются:

- расширение у студентов ответственности за собственное обучение, приобретение навыков, необходимых для организации своего собственного процесса работы;
- объединение и интеграция имеющихся знаний и опыта, применение теоретических знаний в конкретной ситуации, формулировка реальных задач – миссия, видение, цели, задачи;

- развитие навыков межличностного общения, работы в группе, команде, приобретение навыков принятия универсальных решений и точки зрения другого человека, творческий подход к решению конфликтов;
- управление временем, управление изменениями, активное слушание и навыки оценивания самих себя и друг друга.

ПОО – это образовательный подход, в котором первой идет проблема. Идея в том, что отправной точкой обучения является проблема, которую обучающийся стремится решить. ПОО берет в качестве отправной точки ситуации из реальной жизни. Эти ситуации выполняют функцию вызова студентам и мотивации их к тому, чтобы они взяли на себя ответственность за процесс обучения. Они должны понять, что они уже знают о проблеме, а также определить разрыв между их знаниями и знаниями, необходимыми для того, чтобы найти ответы. Затем они должны узнать, как найти соответствующие знания и поделиться ими с другими, и начать совместный процесс обучения.

Подход к ПОО может применяться по-разному в зависимости от институционального контекста учебного заведения. В одних вузах это может быть интегрированная и хорошо структурированная часть читаемых дисциплин в рамках туристской программы. В других элементы ПОО могут быть в отдельных дисциплинах, но его основная роль - в проектах, выполняемых группами студентов, которые составляют примерно половину их общей учебной нагрузки. Для учебных направлений туристской направленности, по мнению авторов, более применим первый вариант ПОО. Учебный план обучения по методам ПОО составляется с академической точки зрения (например, в объеме семестра) согласно соответствующему учебному плану и с глубиной и широтой содержания студенческих проектных работ. Каждая программа состоит из необходимости соблюдения баланса обязательных предметов, предметов по выбору и различных видов практик [1]. Так как все они имеют различные цели, то проекты ПОО должны различаться по объему часов и задачам для выполнения. Но для достижения хороших результатов рекомендуется не менее 50 процентов учебного времени отводить на данную проектную работу [2, 5].

Одним из наиболее значимых препятствий при внедрении проблемно-ориентированного обучения является подготовка преподавателей. Преподаватели, как и все люди, не всегда позитивно реагируют на перемены, так как это предполагает дополнительный труд и ответственность. Роль тьютора для многих преподавателей непривычна, они с трудом ломают своё традиционное представление о собственном месте в образовательном процессе и меняют привычное положение дел [3].

В практическом плане помощь преподавателям в разработке учебных программ ПОО может помочь следующий перечень принципов, предложенный Барроузом [8] и переработанный авторами данной статьи:

1. Студенты должны принять факт, что они несут ответственность за свое обучение.
2. Проблемное моделирование, используемое в ПОО, должна быть структурированным и мотивировать к свободному исследованию.
3. Обучение должно быть интегрированным, с включением имеющихся и необходимых для использования знаний из широкого спектра дисциплин.
4. Активное сотрудничество между студентами и преподавателем имеет важное значение.

5. Те знания, которые студенты получают в процессе самостоятельного обучения должны быть применены к поставленной проблеме с возможностью их повторного анализа.
6. Подведение итогов, которые будут сделаны после работы с проблемой и обсуждение концепций и принципов их решения, очень важны.
7. Самооценка и оценка работы коллег должны проводиться по завершении каждого этапа и в конце каждого учебного блока.
8. Мероприятия, предложенные для решения проблемы должны быть применимы в реальном мире.
9. В рамках экзаменов студенты должны оцениваться по уровню достижения целей поставленных проблем.
10. ПОО должно быть педагогической базой обучения, а не частью дидактической учебной программы.

В рамках хорошо структурированной среды ПОО, студенты выполняют разные роли с целью продвижения процесса поиска решения поставленной проблемы. Студенты выполняют роли руководителя группы, секретаря и наблюдателя, причем на каждом занятии исполнители ролей меняются по указанию преподавателя [10]. Роли руководителя и секретаря очевидны. Авторы статьи немного хотели бы уточнить функции наблюдателя в этом процессе: он не вмешивается в процесс, наблюдает и не комментирует содержание работы, только в конце каждой сессии обеспечивает обратную связь группе и каждому отдельному члену команды.

Как уже отмечалось выше, при использовании ПОО роль преподавателя меняется с роли «тьютора» на роль «фасилитатора», т.е. человека, который инициирует процесс обсуждения, задавая вопросы, мотивируют студентов к обучению и обеспечивают обратную связь студентам по процессу коллективного обучения. Многие исследователи этого метода расходятся в определении роли преподавателя в процессе обучения (см. табл. 1).

Таблица 1

Роль преподавателя в проведении занятий с применением ПОО (Составлено авторами)

Коммуникативные действия	Роль преподавателя
Пребывание в молчании	наблюдатель
Уточняющие вопросы: «Почему?» «Что Вы имеете в виду?» «Что это значит?»	создатель
Вовлеченные вопросы: «Как Вам это может помочь?» «Какие еще есть идеи по этому поводу?»	управляющий
Позиционирование участников группы	регулятор
Учебные вопросы: «Вы уверены в правильности формулировки Вашей идеи?»	посредник
Вопросы, стимулирующие интерес	дизайнер
Помощь студентам в межличностных коммуникациях	сторонник

Отправной точкой ПОО всегда является проблема реальной жизни, которая озадачивает студентов (например, маркетинговая кампания, новые формы туристского поведения, отсутствие инноваций в дестинации). Проблема характеризуется тем, что она является:

- проблемой РЕАЛЬНОЙ жизни, привлекательной для обучающейся группы;
- адаптированной для образовательных целей, и связана с потребностями обучающейся группы;
- четко сформулированной и комплексной, с описанием нескольких взаимосвязанных явлений или событий.

Обычно это осуществляется посредством обсуждений в форме мозгового штурма, которые приводят к формулированию предварительного введения в тему. Разработка стратегии решения проблемы занимает много часть времени. Студенты часто привносят в решение проблемы свои знания из предыдущих дисциплин и проектов: концепции, которые, по их ощущениям, они хорошо проработали, методы, в которых они чувствуют себя компетентными. Роль преподавателя заключается в том, чтобы реагировать на идеи студентов и высказывать конкретные замечания по предварительным разделам проекта, не давая готовых решений. Каждый этап имеет свою цель и возможные процессы прохождения, и роль руководителя состоит в первую очередь в обеспечении «сократовского диалога» и в том, чтобы задавать вопросы, а не в том, чтобы знать все ответы (табл. 2).

Таблица 2

Цели и возможные процессы прохождения этапов ПОО (Составлено авторами)

	наименование этапа ПОО	цель этапа	процесс прохождения этапа ПОО
1	Уточнение текста и терминов	все члены группы должны понимать материал, дать определение любым терминам по проблеме	прочитать описание конкретной ситуации, определить слова, смысл которых не понятен
2	Определение проблемы/проблем	каждым членом группы формулируются разные перспективы, разные определения проблемы	мозговой штурм
3	Анализ проблемы	выработка гипотез о причинах и механизмах решения проблемы	мозговой штурм
4	Список проблем и решений	перечисление возможных объяснений, ранжирование гипотез, оценивание результатов анализа на данный момент, структурирование идей	систематизация идей с использованием диаграммы связей
5	Формулирование целей самостоятельной работы и установление приоритетов	использование технологии S.M.A.R.T. при формулировании целей работы с указанием источников знаний	составление списка целей самостоятельной работы
6	Самостоятельная работа	планирование и выработка эффективной стратегии обучения	члены группы работают индивидуально
7	Заключение	согласование найденных объяснений/ответов и детальное и глубокое понимание предмета изучения	каждый член группы презентует свои полученные результаты по каждой из целей обучения, вопросы и объяснения, связанные с более глубоким пониманием, обсуждая несоответствия и уточняя неясности

Как правило, при использовании ПОО обучение ведется в малых группах, что является неотъемлемой частью подхода к этому методу обучения. Работа в небольших группах наряду с «необычным» поведением преподавателя помогает студентам научиться прогнозированию, предотвращению негативных последствий, справляться с трудностями, что облегчит их восприятие подобных ситуаций в реальной жизни. Смена ролей студентами должна быть осмысленна, что является целью данного метода обучения, и также способствует более глубокому осмыслению проблемы и путей ее решения. Существуют различные мнения о размере идеальной группы, однако все эксперты сходятся во мнении, что лучшие результаты дают группы, не превышающие 5-10 человек.

Проблемно-ориентированное обучение значительно отличается от традиционного, в связи с этим и общая оценка складывается из анализа результатов письменного и практического экзаменов, концептуальных схем, устной презентации, письменного отчета.

При выставлении итоговой оценки принимаются во внимание субъективное мнение обучающегося о результате своей деятельности в ходе курса ПОО, его самооценка

полученных знаний, оценка работы всей группы и заключение о работе обучающегося, подготовленное преподавателем-консультантом.

На этапе оценивания работы очень важно оценить качество работы студента и его взаимодействие с коллегами в группе. Как правило, в ситуациях, предлагаемых для решения по данному методу, не бывает правильных или неправильных ответов или решений. Так как посещение дисциплин ПОО является обязательным, то любой пропуск занятий влечет за собой «выбывание» студента из процесса решения проблемы. Оценка письменных отчетов по решению проблемы может проходить в форме устного экзамена, на котором студенты представляют и обсуждают их работу с двумя экзаменаторами: их руководителем с одной стороны и преподавателем или выпускником-практиком с другой. Важно, что студенты получают индивидуальные оценки, но они относятся к тексту и устному выступлению, а не к предыдущему процессу написания текста. Оценки отражают степень соблюдения академических стандартов, а обсуждения будут также касаться практических применений работы в плане развития туристской деятельности.

Еще одно отличие данного метода обучения - студенты также имеют возможность оценить процесс руководства преподавателя, чтобы все участвующие стороны были приглашены к обмену мнениями по поводу того, что можно было бы улучшить в следующий раз.

Проблемно-ориентированное обучение с точки зрения авторов является наиболее продуктивным методом профессионального обучения. Исследования, проведенные в университете Ньюкастла, показали, что студентам больше нравится учиться с использованием данного метода – только она анкета содержала негативные отзывы [12]. Таким образом, именно постановка проблемы или проблемной задачи способствует развитию сознательного, мотивационного подхода к обучению. Проблемно-ориентированное обучение приводит к формированию навыков самоорганизации, самообучения и самоконтроля, то есть повышает уровень сознательного отношения к приобретению профессиональных знаний, умений и личностных качеств будущего работника индустрии туризма и гостеприимства.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бедяева Т.В. Формирование профессионально важных качеств специалиста в процессе непрерывного образования в системе «колледж-ВУЗ». – Дисс. на соискание уч. степ. канд. пед. наук / Санкт-Петербург, 2005.
2. Бедяева Т.В. Управление персоналом на предприятии туризма и гостеприимства: Учеб. пос. для студ. вузов. – СПб: Изд-во СПбГИЭУ, 2011.
3. Колесникова И. А. Непрерывное образование как феномен XXI века: новые ракурсы исследования // Непрерывное образование: XXI век. Выпуск 1, 2013.
4. Колеченко, А.К. Энциклопедия педагогических технологий: пособие для преподавателей / А.К. Колеченко. – СПб: Каро, 2009. – 367 с.
5. Кущева Н.Б. Программы прикладного бакалавриата как часть третичного образования. - Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Гуманитарные науки. 2012. №4. С.53-59.
6. Кущева Н.Б. Инновационно-образовательный кластер как способ решения диспропорций на рынке труда (на примере общественного питания). - Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика. 2013. №5(64). С.85-92.
7. Barrows, C.W., & Johan, N. (2008). Hospitality Management Education. In The Sage Handbook of Hospitality Management. Sage.
8. Barrows Н. Generic Problem-Based Learning Essentials Режим доступа: http://www.pbli.org/pbl/generic_pbl.htm - свободный. – Загл. с экрана. - Яз., англ.
9. Dolmans D, Schmidt H. What directs self-directed learning in a problem based curriculum. In Evensen D, Hmelo C, eds. Problem Based Learning: A Research Perspective on Learning Interactions. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2000: 251–262.
10. Newman Mark J. Problem Based Learning: An Introduction and Overview of the Key Features of the Approach: Режим доступа: [http://Inprocess/UTPress/JVME/JVME32\(1\)-Revises-2/JVME-003.3d](http://Inprocess/UTPress/JVME/JVME32(1)-Revises-2/JVME-003.3d) - свободный. – Загл. с экрана. - Яз., англ.
11. Savin-Baden M. Facilitating Problem Based Learning: Illuminating Perspectives. Buckingham, UK: Society for Research in Higher Education / Open University Press, 2003.
12. Thomsen, R. C. & Zhukova Klausen, J. (2012) Handbook of Project Writing Under the Study Board for Cross-Cultural Studies: Culture, Communication and Globalization & Tourism, Aalborg University.

Рецензент: Дмитриев Олег Андреевич, д.и.н., профессор кафедры социально-культурной деятельности Санкт-Петербургского государственного института культуры и искусств.

Kushcheva Natalia Borisovna

Saint Petersburg state university of economics
Saint Petersburg, Russia
E-mail: nkushcheva@yandex.ru

Terehova Valentina Ivanovna

Saint Petersburg state institute of film and television
Saint Petersburg, Russia
E-mail: terehova-v@mail.ru

Training for the tourism and hospitality industry on the basis of Problem-Based Learning model

Abstract. Problem Based Learning (PBL) has been adopted in educational programs in a variety of disciplines, including tourism and hospitality. Presented the advantages of Problem-Based Learning of developing students' ability to solve problems independently and to establish social and emotional contact with potential customers. Currently, the traditional studying approach does not provide full involvement of every student in the learning process. Problem-Based Learning is a system of techniques used by the teacher, which include mechanisms of students' thinking and behavior through the creation of problematic situations that are created by teachers with the educational purpose. Without solving a problem situation there are generated no techniques and methods of self-search study activity of students, their stable cognitive needs, do not provide adequate development of creative abilities of students. The important point is the changing role of the teacher - the transition from a teacher to a facilitator. Problem-based learning allows the individual to create an information world, which is opened to clear and deep changes. This article is a reflection of the experience of the authors in terms of student learning using the methodology of Problem-Based Learning. The aim of this article to show the readers the principles of Problem-Based Learning and its experience of its application as a new method to increase the motivation and develop competences in teamwork.

Keywords: tourism; hospitality; Problem Based Learning; advantages; tutor; teamwork; problem modelling; self-assessment; destination; students' roles.

REFERENCES

1. Bedyayeva T.V. Formirovanie professional'no vazhnykh kachestv spetsialista v protsesse nepreryvnogo obrazovaniya v sisteme «kolledzh-VUZ». – Diss. na soiskanie uch. step. kand. ped. nauk / Sankt-Peterburg, 2005.
2. Bedyayeva T.V. Upravlenie personalom na predpriyatii turizma i gostepriimstva: Ucheb. pos. dlya stud. vuzov. – SPb: Izd-vo SPbGIEU, 2011.
3. Kolesnikova I. A. Nepreryvnoe obrazovanie kak fenomen XXI veka: novye rakursy issledovaniya // Nepreryvnoe obrazovanie: XXI vek. Vypusk 1, 2013.
4. Kolechenko, A.K. Entsiklopediya pedagogicheskikh tekhnologiy: posobie dlya prepodavateley / A.K. Kolechenko. – SPb: Karo, 2009. – 367 s.
5. Kushcheva N.B. Programmy prikladnogo bakalavriata kak chast' tretichnogo obrazovaniya. - Vestnik INZhEKONa. Seriya: Gumanitarnye nauki. 2012. №4. S.53-59.
6. Kushcheva N.B. Innovatsionno-obrazovatel'nyy klaster kak sposob resheniya disproportsiy na rynke truda (na primere obshchestvennogo pitaniya). - Vestnik INZhEKONa. Seriya: Ekonomika. 2013. №5(64). S.85-92.
7. Barrows, C.W., & Johan, N. (2008). Hospitality Management Education. In The Sage Handbook of Hospitality Management. Sage.
8. Barrows H. Generic Problem-Based Learning Essentials Rezhim dostupa: http://www.pbli.org/pbl/generic_pbl.htm - svobodnyy. – Zagl. s ekrana. - Yaz., angl.
9. Dolmans D, Schmidt H. What directs self-directed learning in a problem based curriculum. In Evensen D, Hmelo C, eds. Problem Based Learning: A Research Perspective on Learning Interactions. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2000: 251–262.
10. Newman Mark J. Problem Based Learning: An Introduction and Overview of the Key Features of the Approach: Rezhim dostupa: [http://Inprocess/UTPress/JVME/JVME32\(1\)-Revises-2/JVME-003.3d](http://Inprocess/UTPress/JVME/JVME32(1)-Revises-2/JVME-003.3d) - svobodnyy. – Zagl. s ekrana. - Yaz., angl.
11. Savin-Baden M. Facilitating Problem Based Learning: Illuminating Perspectives. Buckingham, UK: Society for Research in Higher Education / Open University Press, 2003.
12. Thomsen, R. C. & Zhukova Klausen, J. (2012) Handbook of Project Writing Under the Study Board for Cross-Cultural Studies: Culture, Communication and Globalization & Tourism, Aalborg University.