

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ДИШКО ОЛЕСЯ ЛЕОНІДІВНА**

УДК 378.04:338.48

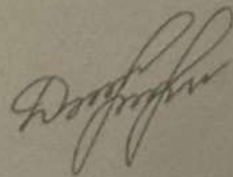
**ФОРМУВАННЯ ГОТОВНОСТІ БАКАЛАВРІВ З ТУРИЗМУ  
ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ  
ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ**

13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

**Автореферат**

дисертації на здобуття наукового ступеня

кандидата педагогічних наук



**Рівне – 2016**

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»,  
Міністерство освіти і науки України.

**Науковий керівник:** доктор педагогічних наук, професор  
**БЄЛКОВА Наталія Олександрівна**,  
Східноєвропейський національний  
університет імені Лесі Українки,  
завідувач кафедри теорії фізичного  
виховання, фітнесу та рекреації.

**Офіційні опоненти:** доктор педагогічних наук, професор  
**ВІНДЮК Андрій Валерійович**,  
Запорізький національний технічний  
університет, професор кафедри  
міжнародного туризму;

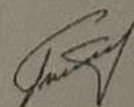
кандидат педагогічних наук  
**БАГЛАЙ Оксана Ігорівна**,  
Львівський інститут економіки  
і туризму, асистент кафедри  
іноземних мов.

Захист відбудеться 10 березня 2016 року о 13<sup>00</sup> годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 47.053.01 у Рівненському державному гуманітарному університеті за адресою: 33028, Україна, м. Рівне, вул. С. Бандери, 12.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Рівненського державного гуманітарного університету за адресою: 33000, Україна, м. Рівне, вул. Остафова, 31.

Автореферат розісланий 8 лютого 2016 року.

Учений секретар  
спеціалізованої вченої ради



Ю. М. Галатюк

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** На сучасному етапі соціально-економічного розвитку України процеси глобалізації, інтеграції та інформатизації суспільства висувають принципово нові вимоги до професійної підготовки фахівців у вищій школі. Реформи, які відбуваються в науці й освіті, спрямовані на забезпечення належних умов для всебічного розвитку людини та підготовку фахівців, професійна діяльність яких мала б високий економічний ефект. Динамічний розвиток туристичної галузі закономірно підвищує інтерес до її проблем, у тому числі й конкурентоспроможності спеціалістів із туризму на ринку туристичних послуг. У зв'язку з цим унаочнюється необхідність суттєвої оптимізації вітчизняної системи їх професійної підготовки. Водночас зміни у сфері туризму формують нові критерії оцінювання професійної компетентності персоналу, ключовий елемент якої – ефективна професійна взаємодія з клієнтами. Тому важливого значення набувають пошук і реалізація ефективних методів та засобів формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, що зумовлює актуальність роботи.

Концептуальні засади професійної підготовки фахівців з туризму закладено в Законах України «Про вищу освіту» (2014), «Про туризм» (2003), у Державній програмі розвитку туризму на 2002–2010 рр. (2002), Стратегії розвитку сфери туризму і курортів України на період до 2022 року (2013). У цих документах наголошується на необхідності вдосконалення системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців з туризму для забезпечення їхньої конкурентоспроможності на ринку туристичних послуг.

Дослідженню проблем професійної підготовки фахівців з туризму завжди приділяли належну увагу, зокрема таким її аспектам, як професійна підготовка кадрів для туристичної сфери (О. Баглай, О. Бейдик, А. Віндюк, М. Галицька, Р. Загнибіда, Г. Зайчук, Л. Козак, В. Лозовецька, О. Любіцева, М. Мальська, Л. Сакун, Т. Сокол, В. Федорченко, Н. Фоменко, Г. Цехмістрова та ін.); особливості практичної підготовки фахівців з туризму (А. Волкова, Л. Поважна, Н. Хмілярчук, М. Черезова, Г. Щука й ін.); професійна взаємодія (О. Полякова, Н. Шигонська та ін.); психолого-педагогічні проблеми спілкування й комунікації в туризмі (С. Александрова, Г. Андрєєва, Л. Грибова, Н. Кобзар, В. Лівенцова, Л. Орбан-Лембрик та ін.). Водночас аналіз психолого-педагогічної й фахової літератури дає підстави констатувати, що дослідження, які б безпосередньо стосувалися проблеми формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, поки що відсутні.

Результати вивчення теоретичної джерельної бази, аналіз практичного досвіду підготовки фахівців з туризму та попиту туристичної галузі засвідчують наявність у цій сфері суперечностей між:

– попитом суспільства на фахівців з туризму, які спроможні на

високому рівні реалізувати професійну діяльність у різних туристичних структурах, і недостатнім рівнем готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг;

– необхідністю підвищення ефективності процесу підготовки майбутніх фахівців з туризму й неефективністю формування їхньої готовності до професійної взаємодії з потенційними клієнтами;

– потребою практичної реалізації навичок професійної взаємодії в туристичній діяльності та відсутністю науково обґрунтованих теоретичних і методичних засад формування готовності бакалаврів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Такі суперечності між соціальним замовленням сучасної туристичної галузі на професійну підготовку конкурентоспроможних на ринку праці фахівців з туризму, з одного боку, та недостатнім рівнем розробленості теоретичного й методичного забезпечення формування готовності бакалаврів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг – з іншого, зумовили актуальність проблеми дослідження. Практичне її значення та недостатня розробленість теоретичних і методичних аспектів зумовили вибір теми наукового дослідження: **«Формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг»**.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження виконано згідно з планами науково-дослідної роботи Луцького інституту розвитку людини Університету «Україна» з наукового напрямку «Теоретико-методологічні засади формування професійної компетентності фахівців з туризму в умовах євроінтеграційного поступу» (протокол № 1 від 25 вересня 2013 р.) та науково-дослідної роботи ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права» «Теоретико-методичні засади професійної підготовки фахівців в умовах інформатизації освіти» (державний реєстраційний номер 0115U 002901 від 31.03.2015 р.).

Тему дослідження затверджено вченою радою Луцького інституту розвитку людини Університету «Україна» (протокол № 2 від 27 березня 2013 р.), узгоджено в Міжвідомчій раді з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 5 від 28 травня 2013 р.) та погоджено вченою радою ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права» (протокол № 2 від 29 жовтня 2014 р.)

**Об'єкт дослідження** – професійна підготовка фахівців з туризму у вищих навчальних закладах.

**Предмет дослідження** – цілісний процес формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг як засіб підвищення рівня їхньої майбутньої фахової діяльності.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Відповідно до мети визначено **завдання дослідження**:

1. З'ясувати сутність, зміст і структуру готовності бакалаврів з туризму

до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

2. Дослідити сучасний стан підготовки бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

3. Спроектувати модель формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

4. Теоретично обґрунтувати змодельовані педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

5. Експериментально перевірити ефективність педагогічних умов формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Методи дослідження.** Для виконання поставлених завдань використано такі методи:

– *теоретичні*: аналіз й узагальнення філософської, теоретико-методологічної, психолого-педагогічної, навчально-методичної та фахової літератури щодо вищої професійної освіти; вивчення сучасного стану розробленості проблеми формування готовності до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; історико-логічний і системно-структурний аналіз, моделювання, проектування та прогнозування;

– *емпіричні*: вивчення педагогічного досвіду навчально-практичної діяльності вищих навчальних закладів (спостереження, опитування та бесіди, анкетування, тестування);

– методи *математичної статистики* з використанням комп'ютерних технологій для опрацювання емпіричних даних, а також обчислення статистичних показників із метою доведення достовірності ефективності впровадження педагогічних умов формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Наукова новизна одержаних результатів** дослідження полягає в тому, що *вперше*:

– теоретично обґрунтовано й розроблено *модель* формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, яка складається із взаємопов'язаних блоків (організаційного, змістового, конструктивного й діагностико-результативного);

– схарактеризовано *компоненти* (аксіологічний, когнітивний, діяльнісний та особистісно-комунікативний), *критерії, показники й рівні* сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг;

– визначено та експериментально перевірено *педагогічні умови* формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, а саме: формування в студентів особистісного сенсу щодо професійної діяльності й позитивної мотивації до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; трансформація змісту навчального процесу в напрямі оволодіння студентами комунікативними стратегіями для успішної професійної взаємодії зі

споживачами туристичних послуг; реалізація інформаційно-методичного забезпечення навчально-виховного процесу формування готовності студентів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг;

– конкретизовано сутність і зміст ключових понять «професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг» та «готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг».

*Подальшого розвитку* набули теоретичні положення щодо вдосконалення змісту, форм і методів формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Практичне значення одержаних результатів дослідження** полягає в розробці та впровадженні навчально-методичного забезпечення процесу формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, яке включає *навчально-методичні комплекси* (у тому числі на електронних носіях) із дисциплін «Основи туризмознавства», «Менеджмент туризму», «Основи професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг»; *програму* виробничої практики для підготовки фахівців з туризму; *навчально-методичні посібники* «Основи професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг», «Основи туризмознавства в схемах і таблицях»; *тестові завдання* до теоретичної частини з дисципліни «Менеджмент туризму»; *комп'ютерну програму* «ДЛБ: педагогічна діагностика готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг» (у співавторстві з Н. Беліковою, О. Лінчуком, свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір № 59693 від 15.05.2015, видане Державною службою інтелектуальної власності України).

Розроблені теоретичні й методичні матеріали дослідження доцільно використовувати в навчально-виховному процесі вищих навчальних закладів, у яких здійснюється професійна підготовка фахівців з туризму, задля вдосконалення навчання у вищій школі та збільшення професійного потенціалу студентів.

Основні положення й результати дослідження впроваджено в навчально-виховний процес Київського університету туризму, економіки і права (довідка № 141-15 від 20.05.2015), Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки (довідка № 03-29/02/1883 від 10.06.2015), Класичного приватного університету (довідка № 65/д від 05.05.2015), Луцького інституту розвитку людини Університету «Україна» (довідка № 34 від 03.04.2014) та ПВНЗ «Академії рекреаційних технологій і права» (довідка № 34 від 10.06.2015).

**Особистий внесок здобувача.** У публікації [3], підготовленій у співавторстві, внесок дисертантки полягає в розробці й обґрунтуванні моделі формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Апробація результатів дослідження.** Основні результати й теоретичні положення дисертації висвітлено та обговорено на *міжнародних науково-*

*практичних конференціях: «Актуальні проблеми фізичного виховання, реабілітації, спорту та туризму» (Запоріжжя, 2013); «Наука и современность – 2013» (Новосибирск, 2013); «Інновації у вищій освіті» (Ніжин, 2013); «Проблеми розвитку вищої школи та економіки в ХХІ столітті» (Рівне, 2013); «Naukowa myśl informacyjnej powieki» (Przemysl, 2014) («Научная мысль информационного века» – Пшемисль 2014); «Освітні інновації: філософія, психологія, педагогіка» (Суми, 2014); «Розвиток сучасної освіти: результати, проблеми, перспективи» (Дрогобич, 2015); науково-практичній конференції «Інноваційні технології в освіті, науці й виробництві» (Луцьк, 2015); науково-практичному семінарі «Актуальні проблеми розвитку туризму та рекреації в Україні: еколого-географічний аспект» (Луцьк, 2014); науково-методичних семінарах кафедри туризму Луцького інституту розвитку людини Університету «Україна» і кафедри туризму та соціальних комунікацій ПВНЗ «Академії рекреаційних технологій і права».*

**Публікації.** Основні теоретичні положення й висновки дисертації відображено у 21 публікації здобувача, серед яких – шість статей у наукових фахових виданнях України (зокрема, дві – у фахових виданнях України, внесених до міжнародних наукометричних баз), дві статті у збірниках міжнародних науково-практичних конференцій, два навчально-методичних посібники, один збірник тестових завдань, чотири навчальні програми, п'ять статей у збірниках науково-практичних конференцій, одна комп'ютерна програма.

**Структура дисертації.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (241 найменування, 19 – іноземною мовою), 11 додатків на 51 сторінці. Робота містить 22 таблиці та 33 рисунки. Загальний обсяг дисертації становить 260 сторінок.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність обраної теми й доцільність її наукової розробки, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, охарактеризовано методи дослідження, розкрито наукову новизну та практичне значення одержаних результатів, подано інформацію про впровадження й апробацію результатів дослідження.

У першому розділі **«Теоретичні засади формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг»** охарактеризовано основні поняття дослідження; розкрито проблему формування готовності бакалаврів з туризму до взаємодії зі споживачами туристичних послуг у системі професійної освіти; здійснено її структурний аналіз.

Сучасна система туристичної освіти в Україні перебуває на початковому етапі свого розвитку. Залишаються недовиконаними багато важливих завдань, спрямованих на досягнення високого рівня професійної

підготовки кадрів. Модернізація стандартів професійної туристської освіти та відповідності змісту навчання вимогам професійної туристичної діяльності, а також формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг – важлива актуальна психолого-педагогічна проблема.

Аналіз наукових уявлень про зміст поняття «професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг» виявив відсутність однозначного погляду науковців на визначення терміна. Професійну взаємодію розглядають як спілкування з людьми на основі здатності фахівця переконувати й будувати на довірі відносини (О. Полякова); цілеспрямований, соціально зумовлений, динамічний процес безпосереднього або опосередкованого одночасного впливу суб'єктів один на одного в результаті виконання певної професійної діяльності (Н. Шигонська). У нашому дослідженні під *професійною взаємодією зі споживачами туристичних послуг* розуміємо цілеспрямований динамічний процес безпосереднього або опосередкованого впливу на осіб, які мають намір замовити, замовляють або використовують окремі чи комплексні послуги суб'єктів туристичної індустрії.

Розробка сутності й структури готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг дала змогу визначити поняття *«готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг»* як складне інтегративне особистісне утворення, ядром якого виступають ціннісні установки, потреби й мотиви безконфліктної взаємодії, професійно-важливі особистісні якості, а також сукупність знань, умінь і навичок та певний досвід їх застосування для конструктивної професійної діяльності у взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Системний аналіз змісту готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг уможливив виокремлення таких структурних компонентів, як аксіологічний, когнітивний, діяльнісний та особистісно-комунікативний. *Аксіологічний* характеризує систему цінностей і професійних установок, які мотивують студентів до конструктивної професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг та формують позитивне ставлення до неї. *Когнітивний компонент* характеризує наявність у студентів комплексу професійно орієнтованих знань про особливості туристичної діяльності, які необхідні для професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. *Діяльнісний компонент* характеризує наявність проєктувально-конструктивних, виконавських, аналітико-рефлексивних умінь і навичок реалізації професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. *Особистісно-комунікативний компонент* характеризує рівень морально-психологічної готовності й комунікативної компетентності бакалавра з туризму для успішної професійної взаємодії, професійно-ділового й міжособистісного спілкування зі споживачами туристичних послуг.



Теоретичні дослідження підтвердили актуальність проблеми та необхідність обґрунтування й розробки моделі та педагогічних умов формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

У другому розділі **«Педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг»** проаналізовано сучасний стан підготовки бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; використано моделювання як метод формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; описано методику реалізації педагогічних умов формування такої готовності.

Результати анкетування задля виявлення стану готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг підтвердили той факт, що студенти вищих навчальних закладів недостатньо володіють професійними знаннями, уміннями та навичками, які передбачають формування високого фахового рівня. До того ж значна кількість викладачів вищих навчальних закладів не впроваджують новітніх педагогічних технологій у навчальний процес підготовки бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Водночас співробітники туристичних підприємств не задоволені підготовкою студентів-практикантів як майбутніх фахівців з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Опитування 369 студентів вищих навчальних закладів виявило, що 77,27 % вважають за потрібне здійснювати у вищих навчальних закладах України підготовку бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; 54,1 % розуміють сутність поняття «професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг»; лише 11,26 % студентів володіють знаннями про інструменти регулювання міжнародної туристичної діяльності; 22,02 % – уміннями вести ділову професійну бесіду; 22,28 % – обирати найбільш доцільний стиль спілкування; 31,46 % – можуть попереджати й розв'язувати міжособистісні конфлікти; 30,98 % – визначати оптимальну соціально-психологічну дистанцію в спілкуванні зі співрозмовником; 20,87 % опитаних володіють навичками дослідження потреб споживачів різних туристичних категорій; лише 13,94 % – навичками використання маніпулятивних прийомів для ефективної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; 23,12 % – уміннями комплектування туру й програм обслуговування для ефективної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; 32,46 % студентів володіють навичками укладання договору зі споживачами туристичних послуг; 19,53 % – здійснення рекламної діяльності та надання інформації щодо обсягу, умов та якості туристичних послуг; лише 15,45 % студентів вважають себе повністю підготовленими для професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Аналіз анкетування свідчить про те, що серед 85 опитаних викладачів відзначають доцільність здійснення у вищих навчальних закладах України формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг 93,79 % респондентів; задовольняє рівень такої готовності 32,88 % педагогів; вважають відповідним рівень науково-методичного забезпечення дисциплін, спрямованих на формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, 33,11 % опитаних; спрямовують свої зусилля на набуття навичок професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг 69,86 % викладачів.

Аналіз відповідей 45 співробітників туристичних підприємств засвідчив, що не було цілком задоволених серед них, підготовкою студентів-практикантів, бакалаврів з туризму, до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, водночас частково задоволеними виявилось 87,04 % респондентів; не встановлено повністю задоволених співробітників туристичних підприємств знаннями, які отримали студенти-практиканти, бакалаври з туризму, у процесі їхньої професійної підготовки, частково задоволені виявилися 90,38 % опитаних.

Розроблено модель формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (рис. 1), яка містить такі *структурні блоки*, як організаційний, змістовий, конструктивний і діагностико-результативний. *Організаційний блок* уключає мету, завдання, підходи та принципи, які є основою під час визначення змісту формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. *Змістовий блок* відображає зміст (систему знань, умінь і навичок із навчальних дисциплін «Основи туризмознавства», «Менеджмент туризму», «Основи професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг», а також їх практичну реалізацію в процесі виробничої практики), функції (аксіологічна, пізнавальна, виховна, розвивальна, інноваційна й комунікативна) і педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. *Конструктивний блок* складається з етапів (мотиваційно-пізнавальний, аналітико-діяльнісний і корекційний), форм організації навчання, засобів та методів навчання. *Діагностико-результативний блок* уключає структурні компоненти (аксіологічний, когнітивний, діяльнісний і особистісно-комунікаційний), критерії, показники й рівні (низький, середній та високий) сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Виокремлено педагогічні умови, які сприяють досягненню формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Зокрема, формування в студентів особистісного сенсу щодо професійної діяльності й позитивної мотивації до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; трансформація змісту навчального процесу в напрямі оволодіння студентами комунікативними стратегіями для

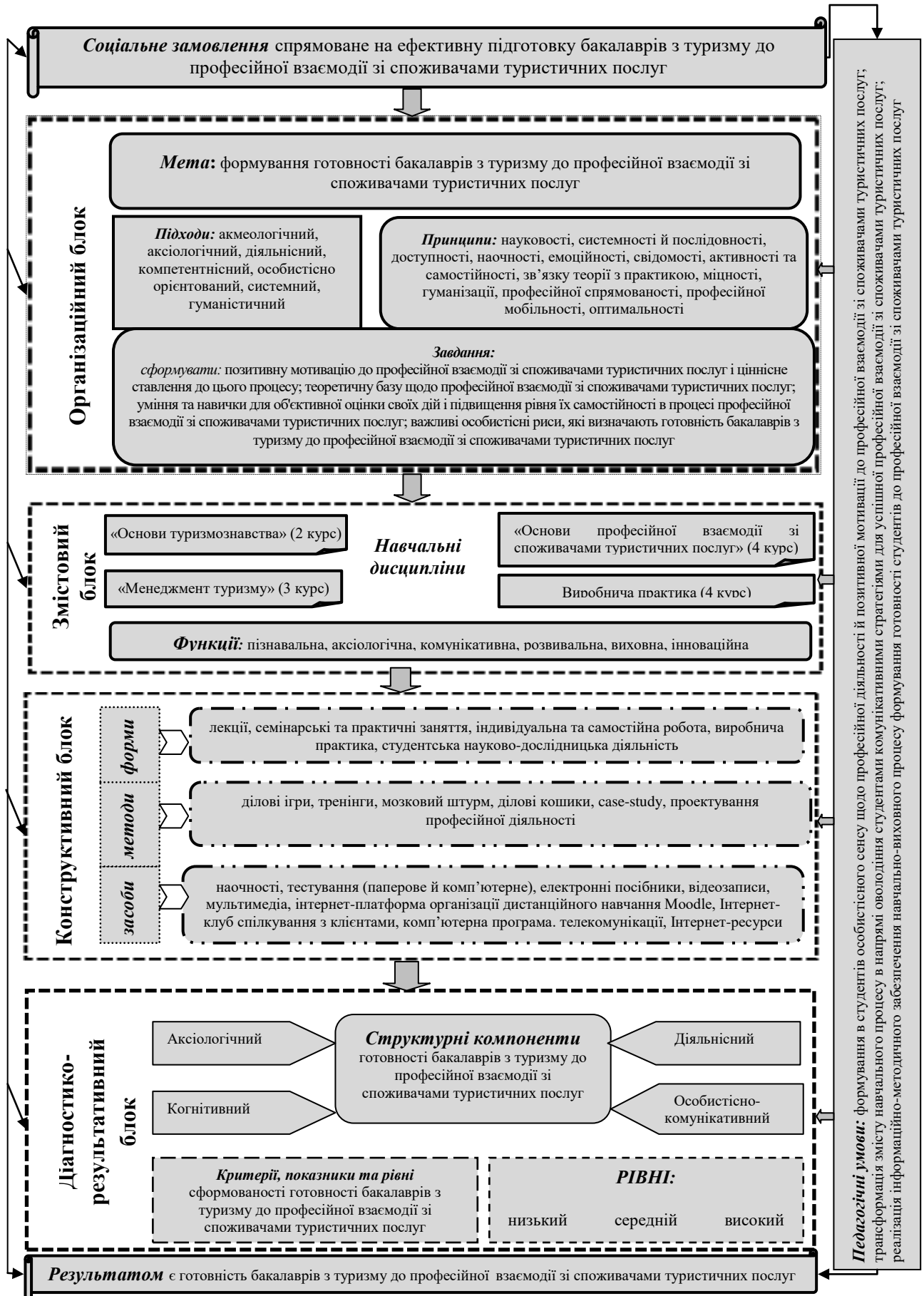


Рис. 1. Модель формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг

успішної професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; реалізація інформаційно-методичного забезпечення навчально-виховного процесу формування готовності студентів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Визначено основні форми підготовки студентів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (лекції, семінарські й практичні заняття, самостійна та індивідуальна робота, виробнича практика, студентська науково-дослідна робота, інтернет-клуб спілкування з клієнтами, Інтернет-ресурси). Водночас запропоновано методи формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг: ділові ігри, тренінги, мозковий штурм, ділові кошики, case-study, проектування професійної діяльності. Наголошено, що практичного досвіду професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг студенти набувають у процесі проходження виробничої практики на туристичних підприємствах.

У третьому розділі «**Експериментальна перевірка педагогічних умов формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг**» розкрито особливості організації та методики проведення експериментальної роботи; проаналізовано результати педагогічного експерименту.

Педагогічний експеримент супроводжувався педагогічним моніторингом, у процесі якого розроблено й модифіковано діагностичний інструментарій для дослідження динаміки розвитку компонентів готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

У науковій роботі визначено критерії й показники сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (аксіологічний, когнітивний, діяльнісний та особистісно-комунікативний). До показників *аксіологічного* критерію належать цінності й мотиви студентів до виконання професійної діяльності, мотивоване прагнення до самовдосконалення та саморозвитку, ціннісне сприйняття й розуміння важливості професійної взаємодії для туристської діяльності. Показники *когнітивного* критерію – це сукупність професійно-важливих знань, необхідних студенту для реалізації професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Показники *діяльнісного* критерію – наявність проектувально-конструктивних, виконавських та аналітико-рефлексивних умінь і навичок студента щодо професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. До показників *особистісно-комунікативного* критерію належать володіння студентом професійно важливими рисами, комунікабельністю, компетентністю в розв'язанні конфліктів зі споживачами туристичних послуг. Відповідно до зазначених критеріїв і показників установлено рівні сформованості готовності бакалаврів з туризму, а саме: високий, середній та низький.

Зауважено, що *низький рівень* сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг характеризується відсутністю цінностей і мотивів студентів до виконання професійної діяльності, слабкою мотивацією до самовдосконалення та саморозвитку, низьким ціннісним сприйняттям і нерозумінням важливості професійної взаємодії для туристської діяльності; наявністю в студента поверхових (слабких) професійно-важливих знань, необхідних бакалавру з туризму для реалізації професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; відсутністю проектувально-конструктивних, виконавських й аналітико-рефлексивних умінь і навичок студента стосовно професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; слабкими професійно важливими якостями, комунікабельністю, компетентністю в розв'язанні конфліктів, які можуть виникати.

*Середній рівень* сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг характеризується достатньо вираженими цінностями й мотивами студентів до виконання професійної діяльності, посередньою мотивацією до самовдосконалення та саморозвитку, частковим ціннісним сприйняттям і розумінням важливості професійної взаємодії для туристської діяльності; достатньо сформованими професійно-важливими знаннями, необхідними бакалавру з туризму для реалізації професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; достатніми проектувально-конструктивними, виконавськими й аналітико-рефлексивними вміннями та навичками студента стосовно професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; опосередкованими професійно-важливими якостями, комунікабельністю, компетентністю в розв'язанні конфліктів зі споживачами туристичних послуг.

*Високий рівень* сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг характеризується яскраво вираженими цінностями й мотивами студентів для виконання професійної діяльності, мотивацією до самовдосконалення й саморозвитку, ціннісним сприйняттям і розумінням важливості професійної взаємодії для туристської діяльності; системними, глибокими та ґрунтовними професійно-важливими знаннями, необхідними бакалавру з туризму для професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; чітко сформованими проектувально-конструктивними, виконавськими й аналітико-рефлексивними вміннями та навичками студента стосовно професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; яскраво вираженими професійно важливими якостями, комунікабельністю, компетентністю в розв'язанні конфліктів зі споживачами туристичних послуг.

Дослідження проводили впродовж 2012–2015 рр. Воно проходило за такими етапами, як пошуково-аналітичний (2012–2013 рр.),

експериментальний (2013–2014 рр.) і підсумково-узагальнюючий (2014–2015 рр.).

У педагогічному експерименті брали участь студенти Київського університету туризму, економіки і права та Луцького інституту розвитку людини Університету «Україна». Сформовано контрольну групу (n=94 осіб), студенти якої навчалися за традиційною схемою навчально-виховного процесу, а також експериментальну групу (n=90 осіб), процес навчання у яких уключав упровадження педагогічних умов, спрямованих на формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Методики оцінки критеріїв сформованості структурних компонентів готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг уключали модифіковану методику «Визначення спрямованості особистості» Б. Басса й тест «Моє розуміння моральних цінностей» (для визначення рівня сформованості готовності за аксіологічним критерієм); тестові завдання для визначення рівня сформованості когнітивного компонента готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (для визначення рівня сформованості готовності за когнітивним критерієм); картку для оцінювання рівня сформованості діяльнісного компонента готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (для визначення рівня сформованості готовності за діяльнісним критерієм); методику «Оцінка рівня комунікабельності» В. Ряховського й методику «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П. Хеппнера, І. Петерсена (для визначення рівня сформованості готовності за особистісно-комунікативним критерієм).

Для моніторингу рівнів сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг розроблено та впроваджено комп'ютерну програму «ДЛБ: педагогічна діагностика готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг».

Динаміка рівнів сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг свідчить, що зменшилася кількість осіб із *низьким рівнем* сформованості готовності в контрольній групі із 55,85 до 41,84 %, в експериментальній – із 56,85 до 25,56 %; збільшилася кількість студентів із *середнім рівнем* сформованості готовності в контрольній групі з 35,46 до 43,79 %, в експериментальній – із 32,59 до 49,81 %; збільшилася чисельність опитаних із *високим рівнем* сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг у контрольній групі з 8,69 до 14,36 %, в експериментальній – із 10,56 до 24,63 % (рис. 2).

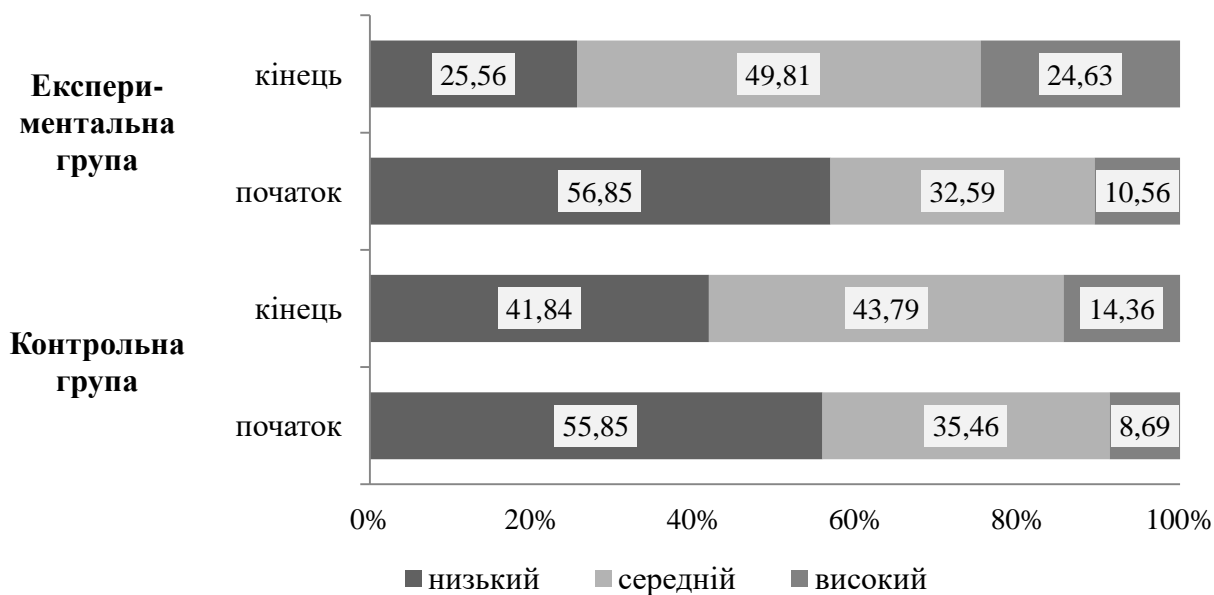


Рис. 2. Динаміка рівнів сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, %

Результати педагогічного експерименту свідчать про суттєві позитивні зміни рівнів сформованості готовності до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг у студентів експериментальної групи, порівняно з контрольною.

## ВИСНОВКИ

1. Теоретичний аналіз наукової літератури з проблеми формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг засвідчив, що означену проблему не відображено в сучасній концепції професійної підготовки фахівців з туризму. Вимоги, які висуваються системою вищої туристської освіти, виявляють потребу у формуванні компетентних фахівців, спроможних на високому професійному рівні виконувати професійну взаємодію зі споживачами туристичних послуг. Професійну взаємодію зі споживачами туристичних послуг розуміємо як цілеспрямований динамічний процес безпосереднього або опосередкованого впливу на осіб, котрі мають намір замовити, замовляють або використовують окремі чи комплексні послуги суб'єктів туристичної індустрії. Готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг – це складне інтегративне особистісне утворення, ядром якого виступають ціннісні установки, потреби й мотиви безконфліктної взаємодії, професійно-важливі особистісні якості, а також сукупність знань, умінь і навичок та певний досвід їх застосування для конструктивної професійної діяльності у взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Результати моніторингу формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг підтвердили актуальність і доцільність обраної теми.

2. Структура професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг уключає такі компоненти, як аксіологічний (характеризує систему цінностей і професійних установок, які мотивують студентів до конструктивної професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг та формують позитивне ставлення до неї), когнітивний (характеризує наявність у студентів комплексу професійно орієнтованих знань про особливості туристичної діяльності, які необхідні для професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг), діяльнісний (характеризує наявність проектувально-конструктивних, виконавських, аналітико-рефлексивних умінь і навичок реалізації професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг) і особистісно-комунікативний (характеризує ступінь морально-психологічної готовності й комунікативної компетентності бакалавра з туризму для успішної професійної взаємодії, професійно-ділового й міжособистісного спілкування зі споживачами туристичних послуг). Сформованість готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг визначається за аксіологічним, когнітивним, діяльнісним та особистісно-комунікативним критеріями, які характеризуються сукупністю показників і певним рівнем (низьким, середнім, високим).

3. Аналіз сучасного стану готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг у вищих навчальних закладах України свідчить про те, що студенти частково володіють уміннями й навичками вести ділову професійну бесіду (58,09 %), обирати найбільш доцільний стиль спілкування (52,61 %), попереджати та розв'язувати міжособистісні конфлікти (42,21 %), визначати оптимальну соціально-психологічну дистанцію в спілкуванні зі співрозмовником (41,14 %). 81,29 % викладачів вважають, що впровадження у навчальний процес новітніх педагогічних технологій, спрямованих на всебічне самовдосконалення особистості студента, впливає на підвищення рівня готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Співробітники туристичних підприємств лише частково задоволені вміннями, виявленими студентами під час проходження практики, що спрямовані на виконання ними професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (94,84 %).

4. Спроектowana модель формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг має такі структурні блоки, як організаційний, змістовий, конструктивний і діагностико-результативний. Організаційний блок уключає мету, завдання, підходи та принципи, які є основою під час визначення змісту формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Змістовий блок відображає зміст, функції й педагогічні умови підготовки бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Конструктивний блок складається з етапів, форм, засобів і методів навчання. Діагностико-результативний блок уключає структурні компоненти, критерії, показники й рівні сформованості



готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Результатом вважаємо готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

5. Розроблено та теоретично обґрунтовано педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, які включають формування в студентів особистісного сенсу щодо професійної діяльності й позитивної мотивації до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; трансформацію змісту навчальної діяльності в напрямі оволодіння студентами комунікативними стратегіями для успішної професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; реалізацію інформаційно-методичного забезпечення навчально-виховного процесу формування готовності студентів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

6. Динаміка рівнів сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг засвідчує, що наприкінці педагогічного експерименту зменшилася кількість студентів з низьким рівнем сформованості готовності до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг у контрольній групі на 13,83 %, в експериментальній – на 23,52 %; збільшилася чисельність осіб із середнім рівнем у контрольній групі на 8,15 %, в експериментальній – на 12,04 %; збільшилася кількість студентів із високим рівнем сформованості готовності в контрольній групі на 5,67 %, в експериментальній – на 11,48 %, що свідчить про ефективність упровадження педагогічних умов формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Факторним аналізом встановлено, що наприкінці педагогічного експерименту найбільш значущими показниками готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг були в контрольній групі показники сформованості моральних цінностей і проектувально-конструктивних, виконавських та аналітико-рефлексивних умінь і навичок; в експериментальній – моральних цінностей та компетентності у вирішенні конфліктів.

Водночас проведено дослідження не розв'язує в повному обсязі проблему формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Подальшого вивчення потребують питання мотивації студентів до професійного спілкування з клієнтами, узагальнення зарубіжного досвіду формування професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### **Наукові праці, в яких опубліковано основні наукові результати дисертації**

1. Дишко О. Л. Теоретичні засади формування професійної взаємодії фахівців з туризму зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко //

Наукові записки. – Серія «Психолого-педагогічні науки» (Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя) / за заг. ред. проф. Є. І. Коваленко. – Ніжин : НДУ імені М. Гоголя, 2013. – № 3. – С. 22–25.

2. Дишко О. Л. Теоретичне підґрунтя готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини / [голов. ред. : М. Т. Мартинюк]. – Умань : ФОП Жовтий О. О., 2014. – Ч. 1. – С. 99–104.

3. Дишко О. Л. Наукове обґрунтування моделі формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко, О. Г. Томащук // Психолого-педагогічні основи гуманізації навчально-виховного процесу в школі та ВНЗ : збірник наукових праць. – № 2 (12). Рівне : РВЦ МЕНУ імені акад. С. Дем'янчука, 2014. – С. 247–252.

4. Дишко О. Л. Педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг [Електронний ресурс] / О. Л. Дишко // Освітологічний дискурс : електрон. наук. фах. вид. Київ. ун-т імені Бориса Грінченка. – 2015. – № 1 (9). – С. 84–94. – Режим доступу: <http://od.kubg.edu.ua/index.php/journal/article/download/217/188>.

5. Дишко О. Л. Сучасний стан формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. – 2015. – № 1 (45). – С. 245–250.

6. Дишко О. Л. Формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Наука і освіта : наук.-практ. журн. – 2015. – № 5. – С. 25–30.

### **Опубліковані праці апробаційного характеру**

7. Дишко О. Л. Професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг як психолого-педагогічна проблема / О. Л. Дишко // Актуальні проблеми фізичного виховання, реабілітації, спорту та туризму : тези доп. V Міжнар. наук.-практ. конф. 10–11 жовт. 2013 р. – Запоріжжя : КПУ, 2013. – С. 330–331.

8. Дишко О. Л. Особливості підготовки бакалаврів з туризму до професійного спілкування зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Проблеми розвитку вищої школи та економіки в XXI столітті : збірник тез виступів учасників Міжнар. наук.-практ. конф. присвяченої 20-літньому ювілею Міжнародного економіко-гуманітарного університету імені академіка Степана Дем'янчука (3–4 жовтня 2013 р., м. Рівне). – Рівне : РВЦ МЕНУ імені акад. С. Дем'янчука, 2013. – С. 169–170.

9. Дышко О. Л. Теоретические основы формирования готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг / О. Л. Дышко // Наука и

современность – 2013 : сб. материалов XXV Междунар. науч.-практ. конф. : в 2 ч. – Ч. 1 / под общ. ред. С. С. Чернова. – Новосибирск : Изд-во ЦРНС, 2013. – С. 86–92.

10. Дишко О. Л. Принципи формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Освітні інновації: філософія, психологія, педагогіка : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 3 груд. 2014 р. : у 4 ч. – Суми : ВВП «Мрія», 2014. – Ч. 1. – С. 71–73.

11. Дышко О. Л. Формирование практической готовности специалистов по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг с точки зрения работодателей / О. Л. Дышко. // Naukowa myśl informacyjnej powieki – 2014 : Materiały X Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji Vol. 14. Pedagogiczne nauki. : Przemysl. Nauka i studia. – С. 69–72.

12. Дишко О. Л. Підходи до формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Розвиток сучасної освіти: результати, проблеми, перспективи : тези III-ї Міжнар. наук.-практ. конф. молодих вчених, 26–27 берез. 2015 р. – Дрогобич : Посвіт, 2015. – С. 49–50.

13. Дишко О. Л. Діяльнісний критерій сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Інноваційні технології в освіті, науці й виробництві : тези наук.-практ. конф. (Луцьк, 19–20 трав. 2015 р.). – Луцьк, 2015. – С. 41–43.

14. Комп'ютерна програма «ДЛБ: педагогічна діагностика готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг» / О. Л. Дишко, Н. О. Белікова, О. М. Лінчук. – Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір № 59693 від 15.05.2015, видане Державною службою інтелектуальної власності України.

#### **Опубліковані праці, які додатково відображають наукові результати дисертації**

15. Дишко О. Л. Тестові завдання з дисципліни «Менеджмент туризму» / О. Л. Дишко. – Луцьк : РВВ ЛІРоЛ, 2013. – 36 с.

16. Дишко О. Л. Менеджмент туризму : навч. прогр. для підготовки бакалаврів з туризму / О. Л. Дишко. – Луцьк : ЛІРоЛ, 2013. – 16 с.

17. Дишко О. Л. Основи професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг : навч.-метод. посіб. / О. Л. Дишко. – Луцьк : РВВ ЛІРоЛ, 2013. – 140 с.

18. Дишко О. Л. Основи професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг : навч. прогр. для підготовки бакалаврів з туризму / О. Л. Дишко. – Луцьк : ЛІРоЛ, 2013. – 16 с.

19. Дишко О. Л. Основи туризмознавства в схемах і таблицях : навч.-метод. посіб. / О. Л. Дишко. – Луцьк : РВВ ЛІРоЛ, 2013. – 72 с.

20. Дишко О. Л. Основи туризмознавства : навч. прогр. для підготовки бакалаврів з туризму / О. Л. Дишко. – Луцьк : ЛІРоЛ, 2013. – 16 с.

21. Дишко О. Л. Програма виробничої практики для підготовки фахівців з туризму / О. Л. Дишко. – Луцьк : ЛІРоЛ, 2013. – 24 с.

### АНОТАЦІЇ

**Дишко О. Л. Формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.** – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти. – Рівненський державний гуманітарний університет. – Рівне, 2016.

У дисертації вперше теоретично обґрунтовано та експериментально перевірено педагогічні умови формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, які включають формування в студентів особистісного сенсу щодо професійної діяльності й позитивної мотивації до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; трансформація змісту навчального процесу в напрямі оволодіння студентами комунікативними стратегіями для успішної професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; реалізація інформаційно-методичного забезпечення навчально-виховного процесу формування готовності студентів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Спроектовано модель формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, яка складається із взаємопов'язаних структурних блоків (організаційного, змістового, конструктивного й діагностико-результативного).

Конкретизовано теоретичну сутність таких понять, як професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг і готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; структурні компоненти (аксіологічний, когнітивний, діяльнісний та особистісно-комунікативний), критерії, показники й рівні сформованості готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

**Ключові слова:** професійна взаємодія, бакалаври з туризму, формування готовності бакалаврів з туризму, споживачі туристичних послуг, педагогічні умови, модель.

**Дышко О. Л. Формирование готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.** – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.04 – теория и методика профессионального образования. – Ровенский государственный гуманитарный университет. – Ровно, 2016.

В диссертации впервые теоретически обоснованы и экспериментально проверены педагогические условия формирования готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг. Они включают формирование у студентов личностного смысла профессиональной деятельности и положительной мотивации к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг; трансформацию содержания учебной деятельности в аспекте овладения коммуникативными стратегиями для успешного профессионального взаимодействия с потребителями туристических услуг; использование информационно-методического обеспечения учебно-воспитательного процесса формирования готовности студентов к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.

Спроектирована модель формирования готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг. Модель состоит из взаимосвязанных структурных блоков (организационного, содержательного, конструктивного и диагностико-результативного). Организационный блок включает цели, задачи, подходы и принципы, которые являются основой при определении содержания формирования готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг. Содержательный блок отражает содержание, функции и педагогические условия подготовки бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг. Конструктивный блок состоит из этапов, форм, средств и методов обучения. Диагностико-результативный блок включает структурные компоненты, критерии, показатели и уровни сформированности готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг. Результатом является готовность бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.

Определены и охарактеризованы компоненты (аксиологический, когнитивный, деятельностный и личностно-коммуникативный), критерии, показатели и уровни сформированности готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг. Аксиологический компонент характеризует систему ценностей и профессиональных установок, которые мотивируют студентов к конструктивному профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг и формируют положительное отношение к нему. Когнитивный компонент характеризует наличие у студентов комплекса профессионально-ориентированных знаний об особенностях туристической деятельности, которые необходимы для осуществления профессионального взаимодействия с потребителями туристических услуг. Деятельностный компонент характеризует наличие проективно-конструктивных, исполнительских, аналитико-рефлексивных умений и навыков осуществления профессионального взаимодействия с потребителями

туристических услуг. Личностно-коммуникативный компонент характеризует уровень морально-психологической готовности и коммуникативной компетентности бакалавров по туризму, необходимых для успешного осуществления профессионального взаимодействия, профессионально-делового и межличностного общения с потребителями туристических услуг.

Дальнейшее развитие получили теоретические положения по совершенствованию содержания, форм и методов формирования готовности бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.

**Ключевые слова:** профессиональное взаимодействие, бакалавры по туризму, формирование готовности бакалавров по туризму, потребители туристических услуг, педагогические условия, модель.

**Dyshko O. L. The Formation of Readiness of Bachelors of Tourism to Professional Interaction with Consumers of Tourist Services.** – Manuscript.

Thesis for a candidate degree in Pedagogics; speciality 13.00.04. – Theory and Methods of Professional Education. – Rivne State Humanitarian University. – Rivne, 2016.

In this dissertation for the first time pedagogical conditions of formation of readiness of bachelors of Tourism to professional interaction with consumers of tourist services are theoretically grounded and experimentally checked. They include the formation of students' personal sense to professional activity and positive motivation to professional interaction with consumers of tourism services; transformation of content of educational activity towards mastering communicative strategies for successful professional interactions with consumers of tourism services; implementation of informational and methodological support of educational process of formation of readiness of students to professional interaction with consumers of tourism services.

Model of formation of readiness of bachelors of Tourism to professional interaction with consumers of tourism services is schemed and it consists of interrelated structural blocks: organizational, semantic, structural and diagnostic-effective.

Theoretical essence of the concepts of «professional interaction with consumers of tourism services» and «readiness of bachelors of Tourism to professional interaction with consumers of tourism services» are concretized. Also structural components (axiological, cognitive, activity and personal-communicative), criteria, indicators and levels of formation of readiness of bachelors of Tourism to professional interaction with consumers of tourism services are concretized.

**Key words:** professional interaction, bachelors of Tourism, formation of readiness of bachelors of Tourism, consumers of tourism services, educational conditions, model.