

Озимок Г. В.,

к.т.н., доц., доцент кафедри підприємництва, товарознавства та експертизи товарів,
Львівський інститут економіки і туризму, м. Львів

МОНІТОРИНГ ЯКОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ТУРИСТСЬКОЇ ОСВІТИ

Анотація. В статті досліджено систему діагностування і моніторингу навчального процесу в професійній туристській освіті. Розглянуто відмінність у підходах до системи моніторингу у вітчизняній і зарубіжній практиці, етапи дослідження якості освітніх процесів у навчальних закладах, напрями вивчення основних показників діяльності, періодичність контролю якості навчального процесу, значення стандартів, які є необхідною умовою та підґрунтям моніторингу в освіті. За результатами дослідження розроблено рекомендації щодо створення ефективної системи моніторингу якості професійної туристичної освіти. Даний моніторинг у вищих навчальних закладах повинен здійснюватися за ієрархічною системою управління.

Ключові слова: моніторинг, якість освіти, контроль навчального процесу, контроль знань студентів, етапи дослідження якості освітніх процесів, моніторинг діяльності навчального закладу.

Ozymok G. V.,

Ph.D., Associate Professor, Associate Professor of the Department of Entrepreneurship, Commodity Research and Examination of Goods, Lviv Institute of Economics and Tourism, Lviv

MONITORING QUALITY OF PROFESSIONAL TOURISM EDUCATION

Abstract. The article deals with the system of diagnosing and monitoring of educational process in professional tourism education. The differences in the approaches to the monitoring system in domestic and foreign practice, stages of studying the quality of educational processes in educational institutions, directions of studying the main indicators of activity, periodicity of the quality control of the educational process, the importance of standards, which are a prerequisite and the basis for monitoring in education, are considered. According to the results of the study, recommendations for creating an effective system for monitoring the quality of professional tourism education have been developed. This monitoring in higher education institutions should be carried out by a hierarchical management system.

Key words: monitoring, quality of education, control of the educational process, control of students' knowledge, stages of studying the quality of educational processes, monitoring the activity of an educational institution.

Постановка проблеми. Становлення в Україні галузі туризму, зміцнення її кадрового складу є актуальною проблемою економіки держави, у вирішенні якої суттєву роль має відіграти молодь, рівень її освіченості. Саме система освіти зобов'язана спрямувати розвиток туристсько-готельної індустрії в русло національних пріоритетів, адже вона є найбільш демократичним інститутом сучасної цивілізації.

Зміни, які відбуваються у галузі туристських послуг, вихід України на міжнародний рівень індустрії гостинності потребують ґрунтовного підходу до формування туристичної освіти, упровадження інноваційних методик навчання та практичної діяльності фахівців сфери туризму. Робота з моніторингу якості підготовки фахівців з туризму сприятиме зростанню кількості профільних навчальних закладів, навчальних напрямів, спеціальностей та спеціалізацій, якості навчального процесу як превентивної міри утримання якості на світовому рівні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз публікацій свідчить, що на сьогодні проведення зрізів, контролів, різного рівня тестувань, до чого звикли викладачі й керівники закладів освіти, втрачає актуальність, оскільки вони проводяться точково і не носять системного характеру. Саме тому створення ефективної системи моніторингу якості освіти на всіх етапах когнітивного та інтелектуального розвитку студентів, починаючи від абітурієнтів і закінчуючи випускниками вищого навчального закладу, є актуальним.

Постановка завдання. Основною метою цієї статті є розробка рекомендацій щодо створення ефективної системи моніторингу якості освіти, яка б сприяла розвитку творчої самостійності майбутнього фахівця і зокрема фахівця галузі туризму.

Виклад основного матеріалу дослідження. Система діагностування і моніторингу навчального процесу в професійній туристській освіті багатопланова. Її завдання спрямувати навчальний процес на

безумовне підвищення його ефективності, не допустити знецінення професійної туристської освіти через низькі професійні якості випускників. Сьогодні до фахівців висуваються вимоги світового рівня, визначені Болонською декларацією університетів Європейського Союзу, тому вони викликають необхідність повного, глибокого та пильного контролю якості освіти як гаранта професійної і суспільної стійкості системи освіти в Україні.

Сьогодні для успішності навчання студенти повинні мати досить високий рівень інтелектуального розвитку, хорошу пам'ять, ерудицію, логічне мислення та пізнавальні інтереси, підвищену мотивацію до обраного фаху та працелюбність.

Згідно з основними критеріями, які відображають особливості туризму як соціально-економічного інституту і феномену вселюдської культури, сучасна туристська освіта основним своїм завданням визначає фахову підготовку спеціалістів широкої номенклатури, здатних ефективно працювати в організаціях, установах, на підприємствах туризму і гостинності. Тому зміст професійної освіти передбачає оволодіння компетентностями, які виходять за межі професійних навичок, безпосередньо потрібних для виконання змісту виробничих функцій на своєму робочому місці.

Професійно, отже ефективно, займатися туризмом без спеціальної освіти і фахової практичної підготовки дуже складно, а в сфері обслуговування клієнтів – неможливо. Компанії і готельні комплекси, у штатах яких бракує кваліфікованих співробітників, які володіють навичками управління фінансами, готельним менеджментом, туроператорською діяльністю, системою бронювання турпослуг, авіа- та автоперевезеннями, міжнародними стандартами обслуговування тощо, у найближчій перспективі приречені на відставання у конкурентних перегонах на туристичному ринку.

В жодній галузі індустрії, крім туризму, немає такої кількості працівників, які постійно перебувають у безпосередніх контактах зі споживачами її продукції. Тому людський фактор, особистісний капітал – кваліфікація, досвід, інтелект, моральна відповідальність, толерантність, ввічливість, сумлінне ставлення до своєї роботи в туризмі – посідають домінуючу позицію і відіграють кардинальну роль.

Саме тому головним завданням навчальних закладів і є підготовка конкурентоспроможних спеціалістів, які б відповідали особливостям галузі, володіли підприємницькими навичками та вміннями працювати творчо та ініціативно.

В Україні сформована мережа навчальних закладів різних рівнів акредитації. Особливе місце в координації туристської освіти належить Асоціації навчальних закладів туристського та готельного спрямування, до складу якої входить 70 навчальних закладів. Одним із головних напрямів роботи Асоціації є вивчення досвіду та якості підготовки туристських кадрів у різних навчальних закладах, здійснення вчасної корекції змісту навчання в межах моніторингових досліджень та галузевих стандартів туристської освіти.

Моніторинг освіти розглядається в теорії спеціального управління як одна з головних, відносно самостійних ланок управлінського циклу. На першому місці має бути інформаційний моніторинг щодо наявності нормативно-правової бази управління освітою, кадрового забезпечення підприємств сфери туризму, а також інформація про навчальні заклади, які ведуть підготовку кадрів для індустрії туризму. На другому місці – система моніторингу за розвитком знань студентів, якістю навчання, метою проведення якого є поліпшення якості знань, умінь і навичок студентів, якості проведення навчального процесу.

У межах моніторингу проводиться виявлення та оцінювання проведених педагогічних дій. При цьому забезпечується зворотний зв'язок, який інформує про відповідність фактичних результатів діяльності педагогічного колективу кінцевій меті.

Результати педагогічного процесу зумовлюються впливом різних зовнішніх і внутрішніх факторів: це зміни в навчальних планах, забезпечення інформаційною літературою та засобами навчання, застосування сучасних методик і технологій навчання, а також суб'єктивних факторів, таких як: як склад педагогічних працівників та тих, хто навчається.

Таким чином моніторинг освіти передбачає виявлення і врегулювання впливу факторів зовнішнього середовища та внутрішніх факторів самої педагогічної системи. У реальних умовах моніторинг тісно пов'язаний з функціями та стадіями управління навчальним закладом, тобто він охоплює цілі, інформації, рішення, організацію та рівень педагогічної діяльності колективу та управління ним.

Сьогодні є реальна, суттєва відмінність у підходах до системи моніторингу у вітчизняній і зарубіжній практиці, це різниця в тлумаченні ефективності та результативності роботи навчального закладу, в оцінці можливостей освітнього закладу та відповідальності за результати діяльності.

Моніторинг здійснюється принципово різними шляхами:

- контроль навчального процесу;
- контроль знань тих, хто навчається.

Перший шлях методично відпрацьований та застосовується систематично в кожному навчальному закладі, характерною рисою якого є всеохоплюючий характер.

Контроль навчального процесу реалізується періодично і постійно. Періодичність полягає у ліцензуванні, акредитації та атестації – зовнішня перевірка навчального закладу. Постійний контроль за станом навчального процесу здійснюється власними силами – ректором, дирекцією, деканами, відділеннями, кафедрами, методичними та адміністративними комісіями.

Постійний контроль ґрунтується на правовій основі й охоплює: стан навчально-методичного забезпечення, лабораторну базу, кадровий склад; організацію навчального процесу (розклад занять, ведення поточної документації, виховну роботу тощо).

Вихідним положенням моніторингу є його зв'язок з цілями навчання, які зазвичай передбачені навчальним планом, тобто моніторинг, пов'язаний із

оцінюванням реалізації цілей і планів, порівняння фактичного рівня підготовки за планами. Головним завданням моніторингу є зменшення різниці між ними, виявлення та усунення негативних факторів впливу на неї.

Якісною і кількісною мірою оцінювання результатів педагогічної діяльності є досягнення бажаного результату. Останній визначається нормами, стандартами відповідної спеціальності. Саме норма, стандарт є необхідною умовою та підґрунтям моніторингу в освіті, оскільки з ними порівнюються фактичні результати, після чого здійснюється оцінювання і корекція.

В освітньому процесі таке зіставлення фактичних досягнень з нормою, еталоном, вимогами стандартів називається перевіркою. За допомогою моніторингу є можливість дати відповідь на запитання про ефективність тієї чи іншої технології навчання, виділити фактори впливу на результати, довести залежність від кваліфікації педагога.

Одна з головних вимог оцінювання роботи навчального закладу – об'єктивність: відповідність фактичним успіхам науково-педагогічних працівників, студентів; оцінювання власного рівня знань відповідно до державних стандартів.

Дослідження якості освітніх процесів у навчальних закладах передбачає такі етапи: 1) діагностика та експертиза діяльності навчального закладу; 2) зіставно-порівняльний аналіз результатів, консультування та практична допомога в подоланні недоліків, труднощів, які виникають під час навчального процесу; 3) проектні плани майбутнього розвитку навчального закладу.

Вивчення основних показників діяльності навчальних закладів передбачає, як правило, кілька напрямів:

- аналіз ролі навчального закладу у вирішенні проблеми кадрового забезпечення галузі;
- аналіз діяльності адміністрації;
- аналіз складу педагогічного колективу, організації навчання і виховання;
- участь громадськості та органів студентського самоврядування у навчально-виховному процесі.

Моніторинг діяльності навчального закладу включає збір потрібної інформації, підготовку звіту та презентацію його перед учасниками навчального процесу. У звіті має бути представлений реальний стан діяльності навчального закладу, рівень невідповідності результатів навчального процесу зі спеціальностей передбаченим нормам, стандартам, освітнім цілям підготовки фахівців. Моніторинг і оцінювання будуть ефективні настільки, наскільки коректно сформовані стандарти і норми відповідно до принципів вимог сучасного виробництва.

Тому розробка і формування галузевих стандартів туристської освіти є процесом досить відповідальним, вони мають враховувати вітчизняні вимоги до майбутніх фахівців в освітньому і професійному планах, а також міжнародні стандарти з конкретних спеціальностей. Зміни в технології галузі обов'язково приводять до змін у стандартах, нормах. І саме моніторинг виступає не тільки як процес

виявлення відхилень від стандартів і норм, а й як підстава для їх перегляду. Отже, моніторинг – не тільки відстеження процесу руху до заданої мети, цілей, а й механізм корекції цілей та шляхів їх досягнення. Багато помилок може виникнути через те, що моніторинг розглядається лише як засіб мінімізації відхилень, а не як шлях вдосконалення цілей, планів, норм, стандартів, своєчасного внесення до них відповідних змін із врахуванням вимог часу та міжнародного досвіду.

Дотримання стандартів і нормативів передбачає підвищену відповідальність осіб, які здійснюють виявлення відхилень і оцінювання педагогічного процесу. Відповідальність за дотримання навчальних нормативів несуть викладачі, які за спеціально розробленими методиками контролюють і оцінюють рівень навченості студентів з відповідних дисциплін навчального плану.

Моніторинг як технологія передбачає визначення результатів навчання і його корекцію відповідно до стану засвоєння конкретних знань і умінь (когнітивна сфера діяльності), які студент повинен був сформулювати в процесі вивчення певного навчального матеріалу. Це передбачає виокремлення еталонів (навчальних елементів) засвоєння навчального матеріалу для всіх студентів; визначення рівнів засвоєння цих навчальних елементів (пізнання, розуміння тощо); підбір контролюючих засобів для визначення досягнення встановлених рівнів навченості; розробку підсумкових контролюючих засобів, які дадуть змогу підтвердити досягнутий студентами результат з основних тем і розділів кожної дисципліни.

Для оцінювання підготовки студентів на етапі закінчення вищого навчального закладу під час розробки галузевих стандартів формуються засоби діагностики якості вищої освіти зі спеціальностей, за допомогою яких можна здійснювати моніторингові дослідження, проводити атестацію науково-педагогічних кадрів, визначати ефективність методики професійної підготовки та використовувати як критерії професійного підбору.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. Проведені дослідження дозволяють констатувати, що в системі вищої освіти реалізуються: інформаційний моніторинг, який забезпечує збір, накопичення, систематизацію та розповсюдження спеціально організованого обстеження на етапі збору інформації; управлінський моніторинг – відстежування та оцінювання ефективності, наслідків та вторинних результатів, отриманих унаслідок прийняття управлінських рішень (введення дванадцятибальної шкали оцінювання тощо). Моніторинг у вищих навчальних закладах здійснюється за ієрархічною системою управління: факультетський, університетський, галузевий (туристська освіта та ін.), регіональний рівні. Всі види моніторингу відрізняються не лише поставленою метою, технологією організації та проведення, а й з погляду подання та розповсюдження інформації, способів прийняття та реалізації управлінських рішень за результатами обстеження.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гринькевич О. С. Моніторинг професійних знань та навиків менеджерів у сфері готельно-туристичного бізнесу / О. С. Гринькевич, М. М. Юнко, А. В. Мацелюх // Вісник Львівського інституту економіки і туризму : зб. наук. статей. – Львів, 2007. – № 2. – С. 92-96.
2. Кісіль М. В. Моніторинг як складова системи управління якістю вищої освіти / М. В. Кісіль // Розвиток публічного адміністрування на засадах менеджменту: Європейський контекст : матеріали міжнародної науково-практичної конференції. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2009. – С. 188-190.
3. Лукіна Т. Види моніторингових досліджень / Лукіна Т. // Моніторинг якості освіти: світові досягнення та українські перспективи / [за заг. ред. О. І. Локшиної]. – К. : КІС, 2004. – С. 41-47.
4. Моніторинг навчальної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://e-learning.kubg.edu.ua/course/view.php?id=60>.

REFERENCES

1. Hryn'kevych, O. S. Yunko, M. M. and Matselyukh, A. V. (2007), *Monitorynh profesiynykh znan' ta navykiv menedzheriv u sferi hotel'no-turystychnoho biznesu*, *Visnyk L'vivs'koho instytutu ekonomiky i turyzmu*: zb. nauk. statey, L'viv, № 2, s. 92-96.
2. Kisil', M. V. (2009), *Monitorynh yak skladova systemy upravlinnya yakistyu vyshchoyi osvity*, *Rozvytok publichnoho administruvannya na zasadakh menedzhmentu: Yevropeys'kyi kontekst: materialy mizhnarodnoyi naukovo-praktychnoyi konferentsiyi*, DRIDU NADU, D., s. 188-190.
3. Lukina T. (2004), *Vydy monitorynhovykh doslidzhen'*, *Monitorynh yakosti osvity: svitovi dosyahnennya ta ukrayins'ki perspektyvy*, KIS, K., s. 41-47.
4. *Monitorynh navchal'noyi diyal'nosti*, available at : <http://e-learning.kubg.edu.ua/course/view.php?id=60>.