

**Сухляк Анастасія Сергіївна,**  
*майстер виробничого навчання*  
*закладу професійної (професійно-технічної) освіти*  
*«Подільський професійний коледж»*

## **ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПІДГОТОВКУ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Сьогодення ставить перед людиною багато викликів. Одним з них є зміна підходів до навчання та професійної підготовки здобувачів освіти ЗП(ПТ)О.

На сучасному етапі розвитку системи професійної освіти спостерігається впровадження освітніх технологій, спрямованих на збереження досягнень минулого і, водночас, на модернізацію системи П(ПТ)О відповідно до вимог часу. Отже потрібно шукати нові цікаві, нестандартні методи проведення занять виробничого навчання не тільки для кращого засвоєння здобувачами освіти знань, умінь та навичок, а і для їх мотивації знаходити потрібну інформацію та бачити важливість результатів своєї діяльності.

Створенню середовища для розвитку навичок мислення ефективно сприяє технологія «кейс», яка завойовує позитивне відношення з боку здобувачів освіти, які вбачають у ньому можливість виявити ініціативу, відчутти самостійність в освоєнні теоретичних положень і оволодінні практичними навичками. Не менш важливо й те, що кейс-технологія досить сильно впливає на професіоналізацію учнівської молоді, сприяє їхньому дорослішанню, формує інтерес і позитивну мотивацію до навчання [5].

Кейс-технологія – це загальна назва технологій навчання, що містять у собі методи аналізу. Суть технології полягає у використанні конкретних або проблемних ситуацій для спільного аналізу, обговорення або вироблення рішень учнями з певного виробничого модуля. З методичної точки зору кейс – це спеціально підготовлений навчальний матеріал, що «містить структурований опис ситуацій, що запозичені з реальної практики». Кейси (ситуаційні вправи) мають чітко визначений характер і мету. Як правило, вони пов'язані з навчальною чи професійною проблемою чи ситуацією, яка існувала, зараз існує або може статися у майбутньому. При цьому проблема чи ситуація або вже мали якість попереднє рішення, або їх вирішення є необхідним, а тому потребують аналізу.[5]

Кейс – це завжди моделювання життєвої чи професійної ситуації і те рішення, що знайде учасник кейса, може бути критерієм визначення як рівня компетентності й професіоналізму учасника, так і реальним рішенням проблеми. Як правило, кейси не мають єдиного рішення. Учасник завжди може придумати свій неповторний варіант рішення. Цінність кейс-технології полягає в тому, що вона одночасно відображає не тільки практичну проблему, а й актуалізує певний комплекс знань, який учню необхідно засвоїти при вирішенні цієї проблеми, а також вдало суміщає навчальну, аналітичну і виховну види діяльності, що безумовно є діяльним і ефективним фактором в реалізації сучасних завдань системи освіти.

З досвіду роботи можу зазначити, що найбільш ефективні на заняттях з виробничого навчання професії «Майстер готельного обслуговування, офіціант, адміністратор готелю» є методи кейс-технології:

- метод ситуаційного аналізу (ситуаційні завдання й вправи, аналіз конкретних ситуацій (кейс-стаді));
- метод інциденту; метод розбору ділової кореспонденції;
- ігрове проектування;
- метод ситуаційно-рольових ігор;
- метод дискусії;
- метод інциденту.

Термін «інцидент» означає «випадок, зіткнення». Метод інциденту полягає в тому, що здобувач освіти повинен сам відшукати потрібну інформацію для ухвалення рішення з даної проблеми. При цьому молода людина вчиться працювати з інформацією (повідомляти її, систематизувати, аналізувати), формувати власну позицію (або стати на чийсь сторону, або залишатися стороннім спостерігачем) і на підставі цього робити висновки.

В процесі підготовки фахівців з професії «Адміністратор готелю» пропонується завдання, в якому не містяться всі дані, які необхідні для вирішення даної проблеми. Метод розбору ділової кореспонденції передбачає формування кейсу з детальним описом ситуації: пакет документів, що допомагають знайти вихід із складного положення (у тому числі документи, що не відносяться до даної проблеми, щоб здобувачі освіти могли вибирати потрібну інформацію) і питання, які дозволяють знайти рішення. В процесі аналізу ситуацій здобувачі освіти отримують від майстра виробничого навчання папки-кейси з однаковим набором документів, що відносяться до певної історичної події, конкретної ситуації та приймають рішення.

Як показує досвід, цікаво проходять виробничі заняття з використанням ігрового проектування. Мета методу – процес створення або вдосконалення об'єктів. Для роботи за цим методом учасників заняття розподіляють на групи, кожна з яких розроблятиме свій проєкт. Ігрове проектування може включати проєкти різного типу: дослідницький, пошуковий, творчий, прогностичний, аналітичний. Прикладом може бути проєкти «Мій перший бізнес-план «Власна справа»».

При відпрацюванні на заняттях з виробничого навчання практичних навиків спілкування із споживачами часто застосовую метод ситуаційно-рольових ігор. Мета методу в тому, щоб у вигляді інсценування створити перед учнівською групою правдиву соціально-психологічну ситуацію і потім дати можливість оцінити вчинки і поведінку учасників гри. Один з різновидів методу інсценування – рольова гра, спосіб розширення у здобувачів освіти досвіду аналізу, пред'являючи їм несподівану ситуацію, в якій пропонується прийняти позицію (роль) учасників і потім виробити спосіб, який дозволить привести цю ситуацію до результативного завершення. При імітаційному розігруванні ситуацій учасники виконують роль так, як самі вважають за потрібне, самостійно визначаючи стратегію поведінки за сценарієм та плануючи результат. Основне завдання — проявити творчі здібності до рішення несподівано виникаючих актуальних проблем.[3]

Метод дискусії допомагає створити на виробничому занятті атмосферу наближеної до робочої. Дискусія – обмін думками з якого-небудь питання відповідно до більш менш певних правил процедури. До інтенсивних технологій навчання відносяться групові та міжгрупові дискусії. Найпоширенішим на сьогоднішній день є метод ситуаційного аналізу, що дозволяє глибоко і детально досліджувати проблему. Аналіз конкретних ситуацій – це глибоке дослідження реальної або імітованої ситуації. Мета методу – спільними зусиллями групи здобувачів освіти проаналізувати виникаючу ситуацію, розробити практичне рішення, закінчення процесу – оцінка запропонованих алгоритмів, вибір кращого з них в контексті поставленої проблеми. Можуть бути також запропоновані для аналізу вже реалізовані кроки. У такому разі головним завданням буде визначити (шляхом аналізу) їх доцільність. При використанні кожного із вище означених методів здобувачі освіти отримують також низку питань, на які їм необхідно знайти відповіді для розуміння суті проблеми. Крім того, методи кейс-технології передбачають як індивідуальну роботу над пакетом завдань, так і колективну, що розвиває уміння сприймати думку інших людей і уміння працювати в команді.

Діяльність майстра виробничого навчання при використанні кейс технології включає реалізацію двох етапів: перший етап являє собою складну творчу роботу зі створення кейса й питань для його аналізу. Адже добре підготовленого кейса не завжди вистачає для ефективного проведення заняття. Створення кейсів передбачає ретельну підготовку методичного забезпечення як для самостійної роботи здобувачів освіти, так і

для проведення заняття. Другий етап містить у собі діяльність майстра виробничого навчання в процесі проведення заняття, де він виступає із вступним і заключним словом, організовує дискусію, підтримує діловий настрій навчальної групи, оцінює роботу учнів і аналіз ситуації.

Поради до створення кейсів (проблемних ситуацій): навчальна проблема має бути пов'язана з матеріалом, що вивчається; проблеми повинні представляти пізнавальну значущість; проблемні питання повинні спиратися на колишній досвід здобувачів освіти; основним своїм змістом проблема повинна давати напрям пізнавальному пошуку, вказувати напрям до її рішення. Кейси можуть бути представлені у паперовому вигляді (надруковані: можуть містити графіки, таблиці, ілюстрації, діаграми), мультимедійні кейси та відео кейси (можуть містити фільм, відео- чи аудіо матеріали). При використанні кейсів здобувачам освіти не даються конкретні відповіді, їх необхідно знаходити самостійно. Це дозволяє їм спиратися на власний досвід, формулювати висновки, застосовувати на практиці отримані знання, пропонувати власний (або груповий) погляд на проблему. У кейсі проблема представлена в неявному, прихованому вигляді, причому, як правило, вона не має однозначного рішення. В деяких випадках здобувачам освіти потрібно знайти не лише рішення, але і сформулювати завдання, оскільки формулювання її представлено не явно. За типом і спрямованістю кейси можна розділити на тренувальні, навчальні, аналітичні, дослідницькі, систематизуючі і прогностичні. Вони можуть бути різними не лише за змістом, але і за структурою. Кейси повинні бути правдивими, реалістичними, однак, в той же час, не обтяженими деталями, бути за тематикою зв'язаними з матеріалом, що вивчається [1].

З вище згаданого можна зробити висновки, що кейс-технологія сприяє формуванню творчої активності, професіоналізму та загострює інтерес здобувачів освіти до питань, з якими стикаються, підкреслюють їх значущість та необхідність вирішення. Кейси також пропонують шляхи реакції та вдосконалюють майстерність здобувачів освіти у вирішенні проблем. Кейс-технологія розвиває навички:

- аналітичні (вміння відрізнити дані від інформації, класифікувати, виділяти суттєву та несуттєву інформацію, аналізувати, представляти та добувати їх; мислити чітко й логічно);
- практичні (формування на практиці навичок використання теорії, методів та принципів);
- творчі (генерація альтернативних рішень);
- комунікативні (вміння вести дискусію, переконувати, використовувати наочний матеріал та інші медіа-засоби, кооперуватися в групі, захищати власну точку зору, переконувати опонентів, складати короткий та переконливий звіт);
- соціальні (оцінка поведінки людей, вміння слухати, підтримувати в дискусії чи аргументувати протилежні думки, контролювати себе тощо).

Використовуючи новітні технології краще розумієш молоде покоління, які зазнають труднощі при вивченні навчального матеріалу, маєш можливість ефективного використання часу на занятті, а також широкий вибір матеріалів і завдань для конкретної навчальної групи, індивідуальний підхід до кожного здобувача освіти [2].

Сучасна молодь вимагає постійного розвитку. Використання технологій і методик минулого не дає молодій людині зробити повноцінний крок у майбутнє. Тому саме зараз виникає питання як навчити молодого робітника, як виховати конкурентоспроможну, креативну, творчу, впевнену у собі і своєму майбутньому особистість. Новітні технології навчання і є тим порталом, який відкриває шлях у майбутнє українській освіті.

### **Список використаної літератури**

1. Ничкало Н. Г. Неперервна професійна освіта-тенденція світова. Розвиток педагогічної і психологічної наук в Україні.

2. Освіта протягом життя: світовий досвід і українська практика. Аналітична записка. Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/gumanitarniy-rozvitok/osvita-protyagom-zhittya-svitoviy-dosvid-i-ukrainska-praktika> (дата звернення: 23.10.2024).
3. Пометун О. І., Пироженко Л. В. Сучасний урок. Інтерактивні технології навчання: Наук. метод. посіб. К.: Видавництво А.С.К., 2004. 192 с.
4. Педагогічні технології у неперервній професійній освіті: Монографія / С. О. Сисоєва, А. М. Алексюк, П. М. Воловик та ін.; За ред. С.О.Сисоєвої. К.: ВПОЛ, 2009. 502 с.
5. Стратегія реформування освіти в Україні: рекомендації з освітньої політики. К.: Вид-во «К.І.С.», 2003. С. 25.