

УДК 37.013.46

**ПРОБЛЕМА ФОРМИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ  
МЕНЕДЖЕРОВ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ СРЕДНЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

© 2011 В.Н.Аниськин, Е.В.Замара

Поволжская государственная социально-гуманитарная академия  
Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна

Статья поступила в редакцию 04.05.2011

В статье рассмотрена проблема формирования информационной компетентности менеджеров туристских услуг в системе среднего профессионального образования (СПО), выделены функции и компоненты информационной компетентности.

Ключевые слова: информационная компетентность, менеджер туристских услуг, СПО, туризм.

Термин «информационная компетентность» относится к ключевым терминам государственных образовательных стандартов нового поколения и определяется как «способность и умение самостоятельно искать, анализировать, отбирать, обрабатывать и передавать необходимую информацию при помощи устных и письменных коммуникативных информационных технологий». С этим термином тесно взаимосвязаны понятия «информационная грамотность» и «информационная культура». Информационная грамотность студентов является основой, начальным уровнем формирования информационной компетентности и включает в себя совокупность знаний, умений, навыков, поведенческих качеств учащегося, позволяющих эффективно находить, оценивать, использовать информацию для успешного включения её в разнообразные виды деятельности и отношений. Информационная компетентность – одна из ключевых компетентностей. Она имеет объективную и субъективную стороны. Объективная сторона заключается в требованиях, которые социум предъявляет к профессиональной деятельности современного специалиста. Субъективная сторона информационной компетентности специалиста является отражением объективной стороны, которая преломляется через индивидуальность специалиста, его профессиональную деятельность, особенности мотивации в совершенствовании и развитии своей информационной компетентности. Ин-

формационная компетентность имеет внутреннюю логику развития, которая не сводится к суммированию ее подсистем (элементов) и логике развития каждой подсистемы в отдельности. В задачи развития информационной компетентности специалиста входят: обогащение знаниями и умениями из области информатики и информационно-коммуникационных технологий; развитие коммуникативных, интеллектуальных способностей; осуществление интерактивного диалога в едином информационном пространстве.

Задачи развития информационной компетентности находят своё отражение в таких конкретных функциях, как: 1) познавательной (или гносеологической) функции, которая направлена на систематизацию знаний, на познание и самопознание человеком самого себя; 2) коммуникативной функции, формой реализации которой является семантическая компонента «бумажные и электронные» носители информации. К бумажным носителям можно отнести учебник, учебное пособие, лекции. В качестве электронного носителя может выступать: интеллектуальная обучающая система, системы гипермедиа, электронные книги, автоматизированная обучающая система, средства телекоммуникаций; 3) адаптивной функции, позволяющей адаптироваться к условиям жизни и деятельности в информационном обществе; 4) нормативной функции, содержащей показатели достижений и развития. Данная функция проявляется как система норм и требований в информационном обществе и осуществляется при соблюдении ряда условий: а) норм морали; б) норм юридического права, которыми нужно руководствоваться в профес-

Аниськин Владимир Николаевич, профессор кафедры ИКТО. E-mail: [vnaniskin@gmail.com](mailto:vnaniskin@gmail.com)  
Замара Елена Викторовна, преподаватель информационных технологий. E-mail: [ezam02@rambler.ru](mailto:ezam02@rambler.ru)

сиональной деятельности; в) оценочной (информативной) функции, сущность которой заключается в формировании и активизации умений слушателей ориентироваться в потоках разнообразной информации, выявлять и отбирать известную и новую информации, оценивать значимую и второстепенную; г) развивающей функции, объединяющей и подчиняющей все вышеперечисленные функции. Речь при этом идет не только об усвоении и использовании определенной системы знаний, норм и правил, позволяющих эффективно действовать в современном информационном обществе, но и о формировании активной самостоятельной и творческой позиции самого субъекта, способствующей самореализации и самоактуализации личности обучающегося.

Все названные функции тесно взаимодействуют между собой, переходят одна в другую и фактически представляют собой целостный процесс. К числу системных функциональных особенностей информационной компетентности относятся такие компоненты, как: 1) способность к самообновлению, появлению новых форм и способов удовлетворения информационных потребностей субъектов, адаптирующих информационную компетентность к меняющимся условиям, порождаемым творческой инициативой отдельной личности, логикой развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в той или иной сфере деятельности; 2) способность к саморазвитию, усложнению структурно-функциональных и организационных параметров всей системы информационной компетентности; 3) углубление специализации отдельных элементов и уровня их взаимосвязанности и взаимодействия.

Формирование и развитие информационной компетентности личности осуществляется путем передачи информации, точнее – способов и методов деятельности по её использованию. Информационная компетентность личности и информационная компетентность общества – это объекты, взаимно развивающиеся и обогащающие друг друга. Следовательно, личностный уровень информационной компетентности зависит от уровня информационной компетентности общества, который в свою очередь, определяется информационной компетентностью входящих в него субъектов. Опираясь на теорию организации содержания образования, С.В.Тришина, и А.В.Хуторской отмечают, что в составе компетентности на любом этапе развития можно выделить такие четыре общих элемента, как: уже имеющиеся знания о мире и способах деятельности; практический опыт осуществления известных способов деятельности, воплощающийся в умениях и навыках

личности, усвоившей этот опыт; опыт творческой исследовательской деятельности, выражающийся в готовности решения новых задач, стоящих перед личностью; опыт приобретения потребностей и мотивации, обуславливающих отношение субъекта к миру и его систему ценностей<sup>1</sup>.

Рассмотрим эти элементы применительно к информационной компетентности студентов. Первым элементом являются знания об объектах изучения и способах деятельности, обеспечивающих использование знаний в преобразовании действительности. Современный специалист может успешно решать стоящие перед ним профессиональные задачи, владея и используя необходимые знания о предмете своей деятельности, о способах, средствах, приемах и методах творческого решения этих задач. Можно выделить несколько видов знаний, необходимых для целей обучения, таких как: термины, понятия, факты, законы, теории, методологические знания, оценочные знания. Определяя структуру системы знаний, можно придерживаться мнения тех ученых (С.И.Архангельский и др.), которые выделяют в качестве компонентов фундаментальные и инструментальные знания, необходимые для понимания и усвоения развивающихся областей науки, а также для приобретения соответствующих умений и навыков<sup>2</sup>.

Эти компоненты тесно взаимосвязаны между собой и в совокупности обеспечивают выполнение своих функций: онтологической, где знания являются основой представлений об окружающей действительности; ориентировочной, в которой знания играют роль ориентира при определении вектора направленности деятельности и оценочной, в которой знания служат базисом формирования отношений к объектам и субъектам окружающей действительности.

Таким образом, рассмотренный первый элемент определяет когнитивную составляющую информационной компетентности. Однако сами знания и непосредственные знания о способах деятельности не обеспечивают умений

<sup>1</sup> Хуторской А.В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты. Доклад на отделении философии образования и теории педагогики РАО 23 апреля 2002. Центр «Эйдос». [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: <http://www.eidos.ru/news/compet.htm/> (Дата обращения 04.04.2011).

<sup>2</sup> Архангельский С.И. Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы. – М.: 1989; Тришинова Н.А. Развитие компетентности специальностей как важнейшее направление реформирования профессионального образования. Десятый симпозиум. Квалиметрия в образовании: методология и практика / Под науч. ред. Н.А.Селзневаой и А.И.Субетто. – М.: 2002.

реального использования информации в практической деятельности. Эти знания будут оставаться мертвым грузом, если они не будут обращаться к деятельности, которая проявляется в соответствующих ей умениях. Для того, чтобы знание о способе практической деятельности превратилось в умение или навык, необходимо выработать реальный способ деятельности по осуществлению и приобретению опыта его практической реализации. Поэтому вторым элементом информационной компетентности является практический опыт осуществления известных способов профессиональной деятельности, воплощенных в умениях и навыках. Опыт творческой деятельности, являющийся третьим элементом информационной компетентности, обеспечивает готовность к поиску решения возникающих проблем, к их творческому преобразованию, имеет особое содержание, отличное от содержания первых двух элементов. Объем умений, усвоенных по образцу, не обеспечивает необходимое развитие творческого потенциала личности.

Опыт осуществления известных способов деятельности, воплощенных в знаниях, умениях и навыках (ЗУН), и опыт творческой деятельности образуют деятельностно-творческую составляющую информационной компетентности. Первые три элемента означают, что для совершения целенаправленного акта деятельности необходимы знания, умения и готовность к их творческой реализации. Каждый акт деятельности вызван определенными потребностями и определен мотивацией. Четвертым элементом компетентности является опыт эмоциональной воспитанности, который предполагает наличие знаний о нравственных нормах отношений и практические навыки в соблюдении этих норм. Опыт эмоциональной воспитанности тесно взаимосвязан с системой социальных потребностей личности. Все потребности составляют непременное условие социального развития. Потребности, в свою очередь, обнаруживаются в мотивах. Таким образом, можно говорить о мотивационной направленности личности.

Одним из компонентов информационной компетентности является аксиологический компонент, заключающийся в создании условий, которые способствуют вхождению обучающихся в мир ценностей, оказывающий помощь при выборе важных ценностных ориентаций. Таким образом, структура информационной компетентности специалиста представляет собой совокупность следующих компонент: 1) когнитивной, отражающей систему приобретенных знаний, необходимых для творческого решения профессиональных задач;

2) деятельностно-творческой, способствующей формированию и развитию у обучающихся разнообразных способов деятельности, необходимых для самореализации в профессиональной деятельности; 3) личностной, проявляющейся в личностных качествах субъекта, реализующей социальный заказ «быть личностью», а также потребности и мотивы; 4) аксиологической, реализующейся в обеспечении условий, способствующих вхождению обучающихся в мир ценностей, оказывающей помощь в выборе наиболее значимых ценностных ориентаций.

Эти показатели составляющих компонент информационной компетентности можно рассматривать и в качестве критериев уровня ее развития. Формирование информационной компетентности специалистов сферы сервиса, менеджеров туристских и гостиничных услуг, представляет собой длительный процесс постепенного перехода от незнания к знанию, от совершенствования одних умений к появлению новых. Этот процесс протекает в условиях трансформации информационного поведения специалиста, интеграции информационной и профессиональной сфер его деятельности. Информационная компетентность является одной из наиболее значимых, поскольку информация формирует материальную среду жизнедеятельности человека, определяет его социокультурную жизнь, служит основным средством реализации межличностных отношений. Таким образом, информационную компетентность личности можно определить как системное образование знаний и умений в области ИКТ и опыт их использования, а также способность совершенствовать свои знания, умения и принимать принципиально новые решения в меняющихся условиях или непредвиденных ситуациях с использованием таких средств, как компьютер, факс, модем и т.п.

Одним из оптимальных путей формирования компетентности в сфере ИКТ является создание соответствующей модели и встраивание ее в учебный процесс образовательного учреждения СПО, что требует своих особых методик преподавания, своеобразной организации учебного процесса, разнообразного методического и информационного обеспечения с учетом специфики специальности. Проблема измерения информационной компетентности связана с проблемой выявления критериев и уровней ее сформированности. Можно выделить следующие критерии, по которым можно оценить уровень развития информационной компетентности личности. Каждый критерий характеризуется совокупностью нескольких показателей. Степень их формирования и раз-

вития у конкретной личности и будет определять её информационную компетентность:

При этом информационный критерий характеризуется следующими показателями: интерес к работе с информацией; осознание потребностей работы с ИКТ; знание методов работы с информацией. Показатели технологического критерия таковы: наличие информационных знаний и умений и применение их в профессиональной деятельности; умение выбирать программные и аппаратные средства для обработки данных. Рефлексивно-результативному компоненту присущи: включение в информационную деятельность; совершенствование информационных знаний и умений на основе самоанализа.

Приведенные критерии и показатели сформированности информационной компетентности служат исходными данными для определения уровней развития этого качества у менеджеров туристских и гостиничных услуг. Можно выделить три взаимосвязанных и последовательных уровня развития информационной компетентности: интуитивный (начальный), нормативный (достаточный) и творческий (высокий). Таким образом, информационная компетентность развивается, переходя с одного уровня на другой, при этом ее состояние каждый раз может быть диагностировано, исходя из соответствия структуры и содержания знаний и умений личности определенному уровню развития.

Системное, целостное представление об информационной компетентности, выделение ее существенных черт, обоснование критериев и уровней ее сформированности является теоретической предпосылкой для исследования тенденций и условий развития. Это позволяет более целенаправленно и эффективно организовать подготовку менеджеров туристских и гостиничных услуг и значительно ускоряет процесс овладения современными ИКТ. Обучение менеджеров туристских услуг информационным технологиям (ИТ) на современном этапе развития информационного общества имеет определяющее значение для ускоренного развития новой цивилизации. Обучение информационным технологиям должно быть когерентным<sup>3</sup>, т.е. происходить согласованно с распространением этих ИТ в реальном информационном мире и без значительного временного отставания. Процесс модификации программы обучения ИТ должен иметь циклический ха-

рактер. Учитывать динамику изменения всей мировой информационной системы, должны выработаться рекомендации по изменению содержания программы изучения ИТ, основанные на объективных аналитических методах анализа ситуации и на субъективных оценках опытных экспертов. В условиях быстрого обновления ИТ одной из основных задач образования является формирование фундаментальных знаний будущего специалиста сферы сервиса и его методической подготовки к будущему непрерывному развитию. Следовательно, образование не может ориентироваться только лишь на глубокое изучение конкретных ИТ, оно представляет собой всего лишь, своего рода, базовую платформу. Личностно-ориентированный подход способствует достижению данной цели, так как предусматривает выделение учащегося как субъекта образовательного процесса и организацию условий для индивидуальной творческой учебной деятельности.

Использование последних достижений в области ИТ, перспективных методов обучения и совершенствование профессиональных навыков является главной составляющей опережающего образования. Технологии дистанционного обучения, Internet-технологии, деловые игры, обучающие программы, профессиональный тренинг, – вот самые востребованные на сегодняшний день образовательные технологии. И основная методическая задача преподавателей ИТ – применение этих технологий в подготовке менеджеров туристских и гостиничных услуг. Содержательные изменения по обеспечению соответствия современного образования повсеместной информатизации и глобальной массовой коммуникации запросам и возможностям сферы туризма определяют компетентностный подход в образовании, который следует рассматривать как вектор развития российского образования<sup>4</sup>. Компетентностный подход базируется на выделении компетенций, которые не отрицают ЗУН, но принципиально от них отличаются: от знаний – существованием в виде деятельности, а не только информации о ней; от умений – переносом на различные объекты воздействия; от навыков – осознанностью, позволяющей человеку действовать даже в нестандартной обстановке. Эффективное использование средств ИКТ связывается с формированием ИКТ-компетенции всех участников образовательного процесса. В этой связи ИКТ-компетенцией называют готовность использовать в практиче-

<sup>3</sup> Лене Л.И. Когерентная система обучения информационным технологиям как компонента опережающего образования // XV конференция-выставка «Информационные технологии в образовании»: Сб. трудов участников конференции. – Ч. 2. – М.: 2005. – С.49 – 50.

<sup>4</sup> Законодательные акты Российской Федерации о высшей школе. Национальная Доктрина образования в Российской Федерации. [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: <http://www.dvgu.ru/> (04.04.2011).

ской деятельности усвоенные ЗУН в области ИКТ для: доступа к информации; обработки информации; интеграции информации; оценки информации; создания информации и т.д.

Представленный подход создает условия для раскрытия, развития и реализации личностных качеств студента за счет формирования учебных умений и способов интеллектуальной и практической деятельности на базе методов и средств информатики и ИКТ. Применимо к проблеме формирования информационной компетентности менеджера туристских и гостиничных услуг, следует констатировать, что она является многоаспектной в современных условиях модернизации профессионального образования в России и вступления в общеевропейское образовательное пространство. Она требует тщательного анализа опыта подготовки менеджеров туристских и гостиничных услуг ведущих стран и исследования широкого круга взаимосвязанных насущных проблем как социального, так и образовательного характера, среди которых: 1) обеспечение готовности выпускников общеобразовательных школ к успешному обучению в системе СПО в сфере профессионально ориентированных информационных технологий; 2) пересмотр и изменение содержания профессионального образования в данной области, с учетом современных требований туристского и гостиничного бизнеса, социума и мировых тенденций развития образования, а так же национальной политики РФ в области профессионального образования; 3) эффективное взаимодействие между учреждениями СПО и работодателями в удовлетворении потребностей в многофункциональных кадрах сферы туризма; 4) переподготовка и подготовка преподавательских кадров специальных кафедр, осуществляющих профессиональную подготовку обучающихся в области ИТ сферы туризма; 5) развитие материально-технической оснащенности учебных вычислительных лабораторий и экспериментально-исследовательской базы; 6) эффективная организация учебных, производственных и преддипломных практик обучающихся; 7) организация самостоятельной работы обучающихся, как по специальным, так и по общепрофессиональным дисциплинам в условиях сокращения времени аудиторных занятий; 8) организация и проведение поисково-исследовательской работы обучающихся по специальности «Менеджер туристских и гостиничных услуг», связанной с использованием ИТ; 9) использование инновационных средств педагогических коммуникаций в образовательном процессе.

Развитие туризма требует ускоренного внедрения новых и перспективных ИТ. В свою

очередь, внедрение технологий предполагает научные исследования, обучение персонала и его ориентацию на предоставление услуг, а не на производство товаров<sup>5</sup>. Это означает, что спрос на профессиональную квалификацию, знания, а также на многофункциональные умения и навыки в сфере туристической индустрии будет быстро и неуклонно расти. Научное осмысление проблем туризма отстает от ускоренных темпов его развития, что создает немало трудностей для руководителей и простых работников этой перспективной отрасли отечественной экономики. С другой стороны, образование в области туризма часто носит спонтанный характер и нередко показывает отсутствие связи между потребностями отрасли и реальной подготовкой кадров<sup>6</sup>. Для специалиста сферы туризма и гостиничного сервиса требуются не только знания, например, иностранных языков, но и определенные навыки, умение практически реализовывать знания, решать задачи, а также личностные качества, которые позволяют работать с людьми. Современный работник должен обладать стратегическим мышлением, предприимчивостью, широкой эрудицией, высокой культурой. Это определяет требование непрерывного развития персонала, т.е. проведения мероприятий, способствующих полному раскрытию личного потенциала работников и росту их способности вносить свой личный вклад в деятельность организации. Поэтому, ожидания общества связаны с самым широким кругом вопросов, решение которых зависит как от самой индустрии туризма и гостеприимства, так и от системы туристического образования. Весьма актуальными остаются и проблемы создания новых образовательных стандартов, связь обучения с практической деятельностью, отношения образовательных учреждений с предприятиями отрасли, координация совместных усилий по созданию системы повышения квалификации в сфере туризма.

<sup>5</sup> Семушина Л.Г., Кагерманьян В.С., Жукова Е.С., Иванова, Л.Н., Карпюк Г.А., Леонтьева М.Ф. и др. Разработка методики контроля готовности к профессиональной деятельности студентов средних специальных учебных заведений. – М.: 2001; 7. Серегина И.И. О социально значимых аспектах коммуникативной компетентности российских менеджеров // Мир психологии. – 2000. – №2. – С. 77 – 84.

<sup>6</sup> Isaeva T.E. To the Nature of Pedagogical Culture: Competence – Based Approach to its Structure // Преподаватель высшей школы в XXI веке. – 2003. – № 3. – С. 159 – 161.

**THE INFORMATION COMPETENCE FORMATION OF MANAGERS  
OF TOURISM SERVICES IN THE SYSTEM OF SECONDARY  
VOCATIONAL EDUCATION**

© 2011 V.N.Aniskin, E.V.Zamara<sup>o</sup>

Samara State College of Service Technologies and Design

The article is devoted to the information competence formation of managers of tourism services in secondary vocational education, the author points out features and components of information competence.

Key words: information competence, manager of tourism services, secondary vocational education, tourism.

---

<sup>o</sup>  
*Vladimir Nikolaevich Aniskin, Samara State Academy of  
Social Sciences and Humanities. E-mail: [vnaniskin@gmail.com](mailto:vnaniskin@gmail.com)  
Elena Viktorovna Zamara, lecturer information technology  
Samara State College of Service Technologies and Design.  
E-mail: [ezam02@rambler.ru](mailto:ezam02@rambler.ru)*