

ПРИЛОЖЕНИЕТО НА ИНТЕРАКТИВНИТЕ МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ ПО ПРОФЕСИОНАЛНА ПОДГОТОВКА В СПЕЦИАЛНОСТ „СЕЛСКИ ТУРИЗЪМ“, ПРОФЕСИЯ „ОРГАНИЗАТОР НА ТУРИСТИЧЕСКА АГЕНТСКА ДЕЙНОСТ“

Мариана Йорданова

Професионална гимназия по земеделие и хранителни технологии – Шумен

Резюме. С помощта на новите методи и техники на обучение се придава практическа насоченост на образованието, повишаване на ефективността и преобразуване на учениците от пасивни получатели на чужди знания в активни конструктори на тяхното собствено и чуждо знание. Знанието се получава чрез индивидуално участие и контакт с информацията, а не чрез имитации или повторения, както е в традиционните дидактически памет-ориентирани модели. За целта учебните дейности се характеризират с активно ангажиране, изследователска активност, решения на проблеми и сътрудничество с другите.

Използваните интерактивни методи и средства в училище повишават нагледността, улесняват възприемането, осмислянето и обобщаването, а оценката става част от процеса на обучение, така че учениците да могат активно да се самооценяват.

Учебното съдържание по „Настояване и обслужване в къща за гости“ и „Транспорт и туристическа агентска дейност“ притежава много добра основа за внедряването на иновационни методи на обучение. И в настоящата разработка са представени примерни методически разработки в обучението по професионална подготовка в специалност „Селски туризъм“, професия „Организатор на туристическа агентска дейност“.

Keywords: interactive learning, situational method, RPG, multimedia, practical, increase efficiency, professional competence

„Човек се учи да чете, като чете;
да играе, като играе;
да пише, като пише;
да действа, като действа.“

В съвременния свят образованието се налага като най-важния фактор за осигуряване на ново качество на икономиката и увеличаване на влиянието на човешкия капитал за изграждане на добре подготвено и можещо общество на

знанията. Осъществените напоследък промени в българското образование са относително добра основа за по-нататъшното развитие на образователната система, способна да се конкурира с образователните системи на развитите страни и да се интегрира равностойно в европейското образователно пространство.

Решаваща роля за това имат иновациите. Необходимостта от тях се появява вследствие на очерталите се противоречия между сегашното състояние на образованието и появилите се нови изисквания на обществото. Тези нови изисквания са последица от развитието на обществото, което към настоящия етап влиза в противоречие с ефективността на установената образователна система. Така възникват новите идеи, които трябва да се изследват и приложат с оглед традициите и състоянието на българското образование.

Учебното съдържание по „Настапяване и обслужване в къща за гости“ и „Транспорт и туристическа агентска дейност“ притежава много добра основа за внедряването на иновационни методи на обучение.

Дисциплините имат огромно значение за запознаването на учениците с нормативната уредба, отнасяща се до организирането и реализирането на туристическо пътуване. При изучаване на изискванията за осъществяване на такъв вид дейност дисциплините проследяват и анализират процесите на взаимодействие между хотелиери, ресторантьори, туроператори, турагенти, предлагащи туристически продукт, и туриста като ползващ крайния продукт. На това се дължи голямата му роля при решаване на проблемите, свързани с измамени поради неспазване на нормативната уредба туристи. По този начин целите на образованието залягат дълбоко в процеса на формирането на знания, умения и отношения по дадената дисциплина.

С подготовката по транспорт и туристическа агентска дейност, екскурзоводство и анимация, чужд език по професията (английски език) и с приложението на ИКТ се създават условия за развитие на потенциала на учениците, за осигуряване на възможности за интелектуално и личностно развитие, пълноценна социална интеграция и последваща професионална реализация.

Личностните качества на организатора на туристическа агентска дейност са преди всичко умения за комуникация и общуване, дружелюбно отношение, учтивост, адаптивност, гъвкавост и комбинативност, дискретност, разбиране, отзивчивост и съпричастност към предпочитанията, желанията и изискванията на туристите.

Способността за работа под напрежение и стрес, спазването на срокове и уменията за работа в екип са от съществено значение при упражняване на професията. Приятният външен вид, добрите обноски, високата обща култура, общителността, дипломатичността и коректността също имат значение за качеството на обслужване на туристите. Във връзка със задачата на организатора на туристическа агентска дейност да предоставя информация и да общува ефективно е необходимо той да има добра артикулация и езикови познания. Предвид

спецификата на професията организаторът трябва да владее на необходимото професионално ниво един или два чужди езика (ДОИ). Това до голяма степен се постига чрез прилагането на интерактивни методи в училище.

Образователната политика на ПГССХТ – Шумен, е различна, целеустремена и новаторска.

Гимназията и бизнесът са партньори в съвременната икономическа реалност, предлагащи възможности за подобряване на качеството на професионалното образование и реализиране на практическо обучение на учениците в близка или реална работна среда.

Учениците са част от глобалната конкуренция като личности и специалисти, притежаващи професионални компетенции в съответствие с потребностите на пазара на труда.

С помощта на новите методи и техники на обучение се придава практическа насоченост на образованието, повишаване на ефективността и преобразуване на учениците от пасивни получатели на чужди знания в активни конструктори на тяхното собствено и чуждо знание. Знанието се получава чрез индивидуално участие и контакт с информацията, а не чрез имитации или повторения, както е в традиционните дидактически памет-ориентирани модели. За целта учебните дейности се характеризират с активно ангажиране, изследователска активност, решаване на проблеми и сътрудничество с другите.

Използваните интерактивни методи и средства в училище повишават нагледността, улесняват възприемането, осмислянето и обобщаването, а оценката става част от процеса на обучение, така че учениците да могат активно да се самооценяват.

Примерни методически разработки в обучението по професионална подготовка в специалност „Селски туризъм“, професия „Организатор на туристическа агентска дейност“

Вариант I

Урок по теория – мултимедийно представяне

Тема на урока: Хотел. Видове хотели

1. Цели на урока

1.1. Образователни. Чрез усвояване на знания по темата учениците придобиват компетенции за:

- туристически услуги – същност и видове;
- хотела като основно средство за настаняване;
- същност и специфика на хотелите;
- класификация на хотелите в зависимост от териториалното разположение, периода на експлоатация и предлаганите услуги;
- изясняване на понятията хотел – планински, крайморски и градски хотел, сезонен и целогодишен хотел, климато-балнеолечебен, конгресен, резиденции за VIP гости, семейни хотели и категоризиране;
- категоризиране в България.

1.2. Възпитателни

– възпитаване на творческа самостоятелност за идентифициране и определяне на хотелите;

– формиране на умения за бързо и точно класифициране на хотелите;

– формиране на професионален интерес.

1.3. Развиващи

– развитие на логическото професионално мислене на учениците;

– развиване на наблюдателност.

2. Тип на урока: Урок по теория

3. Вид на урока: Урок за формиране на знания, умения и навици

4. Общи форми на организация

4.1. Фронтална – използва се в уводната, основната и заключителната част на урока.

4.2. Индивидуална – използва се при самостоятелната работа на учениците за решаване на анкетата за обратна връзка.

5. Конкретна форма на организация на урока:

5.1. Предварителна подготовка на учителя:

– разработване на учебното съдържание;

– определяне на методите, които ще се използват в урока;

– разпределяне на времето;

– подготовка на необходимите дидактически средства и материали;

– подготовка на кабинета за час.

5.2. Предварителна подготовка на ученика:

– припомняне на предходните теми от раздела;

– да носи необходимите материали и пособия за работа.

6. Дидактически принципи, които ще се използват:

6.1. Съзнателност и активност. Чрез правилна мотивировка на темата да се предизвика интерес у учениците, който ще спомогне за активното им участие по време на урока.

6.2. Системност и последователност. Чрез системно и последователно задаване на въпроси в уводната част да се осъществи логическа връзка между стари и нови знания.

6.3. Нагледност. Използване на нагледни средства (мултимедия) с цел по-лесно възприемане на материала.

6.3. Достъпност и индивидуален подход. Съобразяване с възрастовите особености на учениците при подбора и поднасянето на учебното съдържание. По време на урока се следи работата на всеки ученик, посочват се допуснатите грешки и се дават разяснения.

6.4. Свързване на теорията с практиката. Учениците осмислят придобитите теоретични знания за хотелите и практически използват в последващи проблемни ситуации.

7. Методи:

7.1. Презентация. Нагледен метод, ангажиращ вниманието на учениците, за по-лесното и безпрепятствено усвояване на новия материал.

7.2. Беседа. Използва се в уводната, основната и заключителната част на урока за установяване на равнището на старите и новите знания и умения за работа в хотелиерството.

7.3. Обяснение. Използва се в основната част на урока за по-добро усвояване на знанията и уменията.

7.4. Упражнение. Използва се при фронталната или самостоятелната работа на учениците за решаване на задачите за идентифициране и класифициране на хотелите и др.

Използваните методи и средства повишават нагледността на обучението, улесняват възприемането, осмислянето и обобщаването.

8. Вътрешнопредметни връзки:

8.1. Предшестваци – има връзка с изучения материал по учебния предмет, конкретно с туристическите средства за настаняване и подслон.

8.2. Перспективни – има връзка с последващо изучаваната теория за видовете средства за настаняване и класификацията им. Ефективност и рентабилност на туристическата дейност и управление на видовете туристическа дейност.

8.3. Междупредметни връзки. „Въведение в професията“, „Транспорт и туристическа агентска дейност“, „Екскурзоводство и анимация“, „Туристически ресурси“ и др.

9. Място на провежда на урока – кабинет по туризъм (мултимедиен кабинет).

Вариант II

Урок за упражнение – (Ситуационен метод – казус)

Чрез ситуационния метод обучението се приближава максимално до реална ситуация от живота (проблемна ситуация), типична за дадена практическата дейност на човека. Ситуационният анализ може да се използва за различни цели: контактуване със сложни житейски ситуации, задълбочаване и систематизиране на познанията, преценяване на равнището на подготовката, развитие на определени способности, формиране на стил на мислене, отношение и интерес към определени страни на действителността.

I. Цели и задачи

1. За знания:

- разширяване и задълбочаване на знанията в областта на туризма;
- познаване и прилагане на действащата нормативна уредба (терминология);
- повишаване на интереса и мотивацията към учебния процес.

2. За умения:

- проява на творческо мислене при изпълнение на задачите;

- стимулиране на логическото мислене на учениците;
- прилагане на усвоените знания на практика при възникване на непредвидими положения;
- идентификация и решаване на проблеми в неопределена и динамична обкръжаваща среда;
- прилагане на уменията за работа в екип, основаваща се на взаимодействието „ученик – ученик“.

3. За отношение:

- осъзнаване на необходимостта от спазване на нормативната уредба от лицата в туристическия бранш с цел да не се нарушават правата на ползващите предлаганите услуги и продукти или установяване на хармония между техните отношения;

- демонстриране на готовност за вземане на решения и защита на идеите.

II. Методи. Интерактивни методи, включващи:

1. Работа в екип, като според целта се прилага „ситуационен метод“.

2. Ролева игра.

III. Връзка с други учебни предмети – „Въведение в туризма“, „Настаняване и обслужване в къща за гости“, „Екскурзоводство и анимация“ и др.

IV. Очаквани резултати. Учениците, работейки в екип, знаят, коментират, преценяват, оценяват и решават проблеми, последица от неспазването на Закона за туризма и прилежащите наредби в областта на туризма.

V. Необходими материали:

- съдържание на ситуацията и информация за нея – казус;
- задачи, по които ще се работи и съответно ще се оценяват постиженията на учениците;
- набор от документи – договор и туристически ваучер.

VI. Предварителна подготовка. Припомняне от страна на учениците на нормативната уредба в туризма, в частност Закон за туризма, Наредба за условията и реда за сключване на задължителна застраховка, Наредба за изискванията към персонала на туроператори или туристически агенции, към лицето, осъществяващо функции по управление на туроператорска или туристическа агентска дейност, и към помещенията за извършване на туристическа агентска дейност, Наредба за категоризиране на туристическите хижи и прилежащите към тях заведения за хранене и др.

VII. Мост. Установяването на предварителните знания и умения на учениците посредством припомняне на основните положения в нормативната уредба в туризма и прехвърлянето на мост между тях и тези, които трябва да усвоят и затвърдят в новата учебна ситуация, се извършва чрез въпроси, след като учениците вече са разпределени в екипи.

VIII. Групиране на учениците. Учениците се разпределят в екипи, като на всеки от тях се предоставя папка с необходимите материали, по която работят самостоятелно.

IX. Ход на урока. В рамките на 2 учебни часа се разглежда казусът, внимателно и задълбочено се прочита, вниква се в основните проблеми, съгласуват се основните становища и се представя решение на проблемната ситуация пред класа от избран представител на всеки екип. Всяка група има право да коригира или да допълва другата, след като се обосноват.

Учителят организира занятието, консултира, води дискусията, стимулира участието на учениците, поощрява предложенията, стимулира критичното оценяване на предлаганите решения, но активната роля имат учениците. В края на обсъждането екипите се оценяват взаимно, обосновавайки се. Учителят също оценява работата на всеки екип – участие, активност и адекватност на отговорите. Обръща внимание на предимствата и недостатъците на аргументите, за да се научат учениците да анализират сложности и трудни ситуации. При необходимост посочва основните моменти, пропуснати при обсъждането.

X. Ситуация. Учителят конструира учебната ситуация, като описва процеса на проектирането на целите, решаване на проблемите, даването на отговори, вземането на решения и оформянето на заключения:

Казус I

Име и фамилия №..... клас.....

Време за решаване на казуса 90 минути.

Инструкция: прочетете внимателно проблемната ситуация. При неясноти и въпроси се обърнете към преподавателя. Критериите за оценка са дадени в картата за оценка след заданието. Време за работа 4 часа.

Желая ви успешна работа!

Цели на заданието:

- Да се приложат познанията за технологична последователност по организация на туристическото обслужване и продажба на туристически пакети.
- Да се приложат познанията за технологията при обслужване на индивидуални и групови пътувания – резервация, потвърждение (анулации, неустойки).
- Да се приложат познанията при оформянето на пътническата документация на клиентите. (Оформя, попълва и издава туристически договор и ваучер съгласно изискванията в Закона за туризма).

Задача за екипите:

Разгледайте представената ситуация и отговорете на поставените задачи.

В туристическа агенция в град Шумен идват две клиентки: една на възраст 30 години и една на 55 години. Първата желае да се организира пътуване с учебна цел на група от 18 ученици, а втората – пътуване с възстановителна цел за 2 души.

- Предложете дестинации (метод на мозъчната атака, групово работно).
- Обосновете направеното предложение, като анализирате туристическата дестинация (метод на водещия текст и SWOT анализ).
- Приемете ролята на двете клиентки, туроператор и турагент във всяка

група (ролева игра), представете своето предложение (презентиране) с изрядно попълнените документи (договор, ваучер и др).

– Внимателно разгледайте, анализирайте и обобщете представените варианти на всяка група (дебат „за“ и „против“ направените предложения).

Насочващи въпроси към работните екипи:

1. Мислите ли, че клиентките са доволни от предложените им дестинации? Помислете най-напред от своя гледна точка. След това разгледайте няколко варианта, при които е възможно някоя от тях да не е удовлетворена от предложената ѝ дестинация (оферта).

За целта избройте различните техни характеристики и социално положение, които биха могли да оказват влияние върху мотивацията им при пътуване. Опитайте се да посочите вероятните проблеми и конфликти, които може да възникнат.

2. Кои потребности на клиентките са удовлетворени и кои вероятно не са?

3. Какво ще направите, ако сте турагент и обслужвате клиенти, с които знаете, че туроператорът ще бъде некоректен при изпълнението на туристическия договор?

4. Ако сте туроператор, какво ще промените или подобрите, за да привлечете и задържите повече потенциални туристи в своя офис като редовни клиенти?

Например направено е следното предложение и на двете клиентки: Шумен – Казанлък – Калофер – Хисаря – Старосел – Копrivщица – Панагюрище – Хисаря – Сопот – Карлово – Шумен.

Цена: 122 лв. на човек

1 ден – 6.00 отпътуване от Шумен за Казанлък.

Възможност за посещение на: Исторически музей, Казанлъшка гробница, Музея на розата, Музея на Ботев и училището-музей в Калофер; Археологически музей и Римска гробница в Хисар.

Настаняване в почивна база „Строител“, вечеря, нощувка.

2 ден – Закуска. Отпътуване за Старосел.

Възможност за посещение на Тракийска гробница и могила, къщи-музеи в Архитектурно-исторически резерват Копrivщица, Панагюрище – посещение на златното съкровище.

Прибиране в базата, вечеря, нощувка.

3 ден – Закуска. Възможност за посещение на музея „Ив. Вазов“, метоха, Радиното училище в Сопот, музея и параклиса на В. Левски в Карлово.

Пристигане в Шумен около 20 часа.

Цената включва:

– транспорт с лицензиран автобус;

– 2 нощувки, 2 закуски, 2 обяда сух пакет, 2 вечери в Хисаря.

Цената не включва:

– входни такси за посещаваните обекти.

Свободно време за басейн и шопинг.

Казус II

Казус по „Транспорт и туристическа агентска дейност“

1. Лицето „Х“ извършва туроператорска и туристическа дейност. То е:
 - 1.1. търговец по смисъла на закона;
 - 1.2. има подписан договор за застраховка „Гражданска отговорност“ на туроператор в туризма, изтекъл преди 2 месеца и все още не е подновен;
 - 1.3. офисът се намира на IV етаж, без компютър, но има факс и телефон;
 - 1.4. работното време е от 9 до 16 ч., с 4-дневна работна седмица;
 - 1.5. лицето, отговарящо за продажбите, не притежава необходимата квалификация, но владее 3 езика;
 - 1.6. в момента е обявен в несъстоятелност.
2. В офиса влиза лицето „У“ и му се предлага оферта за 7 дни в известен курорт, която той приема. Сключва се сделка на основата на:
 - 2.1. устна договорка, не е подписан договор;
 - 2.2. липсва подписана индивидуална застрахователна полица за застраховка „Медицински разходи при болести и злополуки на туриста“;
 - 2.3. издаден е ваучер, на който липсва регистрационен номер на туроператора и списък на предплатените услуги;
3. седмица преди отпътуването се обаждат от туроператорската фирма на клиента и го информират за следните промени:
 - 3.1. тръгването се отлага с 2 дни по неизвестни причини;
 - 3.2. цената се увеличава с 50 лева под претекст, че цената на горивото се е покачила;
 - 3.3. туристическият ваучер, издаден от туроператора, е анулиран и е издаден нов от името на туристическия агент;
4. пристигайки в хотела и по време на пребиваването си там, лицето „У“ установява следното:
 - 4.1. в хотела, в който трябва да се настани, не е направена резервация за него. Обажда се на туроператора, който го пренасочва към друг хотел;
 - 4.2. хотелът, в който го настаняват, не е 4 звезди, а е 3 звезди;
 - 4.2. в хотела липсва регистър на настанените туристи и вписват данните му в обикновена тетрадка;
 - 4.3. клиентът за вечерта е резервирал и заплатил, още в България, вечеря в ресторант „М...“, който се оказва пълен, а неговата резервация липсва;
 - 4.4. прибирайки се в хотела, клиентът установява, че е загубил ключа за хотелската стая;
 - 4.5. след 4 дни престой клиентът е помолен да напусне хотела, защото предедените средства от туроператора са само за 4 дни. При условие че остане, трябва да доплати лично;

4.6. притеснен от непредвидената ситуация по т. 4.5, здравословното състояние на туриста се влошава и се налага престой в болница.

Напишете направените констатации относно:

1. При проверка ще се установят ли нередности в дейността на туроператора (точки 1 и 2)?

2. Лицето „У“ задължено ли е да приеме промените по т. 3?

3. Кой носи отговорност за несъответствията при престоя на клиента? Каква е отговорността?

4. Кой ще поеме разноските по болничното лечение на туриста?

5. Подберете необходимите документи, на основата на които туроператорът получава лиценз за извършване на такъв вид дейност.

6. Попълнете изрядно договор и ваучер, гарантиращи безпроблемен престой на лицето „У“ до дадената дестинация.

XI. Очаквани резултати

1. Да анализират представената информация (ситуация).

2. Да предложат възможни алтернативи.

3. Да разкрият причинно-следствената връзка между явленията (оценка и анализ на алтернативните решения).

4. Да вземат решения, добре обосновани.

5. Да демонстрират умения за подбор на необходимата документация и нейното прилежно попълване.

6. Да обогатят знанията и да повишат компетентността си относно нарушаването на нормативната уредба, предизвикано от неспазването ѝ.

XII. Рефлексия. Екипите се самооценяват по приложената скала към казуса. Учениците рефлектират върху протеклия час, представянето на ситуацията и работата на другите, като отговарят на въпроса „Какво знаех преди, какво исках да знам и какво съм научил?“.

Методите на обучение имат различни предимства и недостатъци.

Ето защо е необходимо учителят да подбере максимално подходящите методи за всяка дидактическа ситуация. По този начин той ще използва най-добре развиващия ефект на всеки дидактически метод и ще формира рационално едни или други страни на личността на учениците.

При съвременното обучение в училище, във век на бурно технологично развитие, се поставя на преден план ефективното използване на съвременните информационни и мрежови технологии за повишаване на качеството на образованието, обогатяване на учебното съдържание и въвеждане на иновационни методи в учебния процес. Иновациите в обучението са продиктувани от нуждата на бизнеса от специалисти, запознати с изискванията на пазара, готови да приемат предизвикателството на професията. Подобряване на професионалните компетенции на учениците чрез иновативна методика на обу-

чение и постигане на технологична модернизация се цели с оглед мотивиране и ангажиране на гимназистите в дейности, свързани с тяхната бъдеща реализация, и повишаване на конкурентоспособността им като пълноценни кадри, гъвкави и адаптивни, на българския и европейския пазар на труда.

БЕЛЕЖКИ

НАРЕДБА № 49 от 09.01.2012 г. за придобиване на квалификация по професията „Организатор на туристическа агентска дейност“, Обн. ДВ, бр. 18 от 02.03.2012 г., в сила от 02.03.2012 г. Издадена от МОН.

ЛИТЕРАТУРА

Гюрова, В. и др. (2006). *Интерактивността в учебния процес*. С., Иванов, Ив. (2005). „Интерактивни методи на обучение“, Юбилейна научна конференция, В.
Ташева, С. и Павлов, Д. (2003). *Технологии на обучението при професионалната подготовка*, изд. НОС, С.

APPLICATION OF INTERACTIVE TEACHING METHODS IN VOCATIONAL TRAINING IN “RURAL TOURISM” – “ORGANIZER IN TOURIST AGENCY ACTIVITIES” SPECIALIST

Abstract. Using the latest methods and teaching techniques, the education becomes more practically-oriented, there is also an increase of teaching efficiency. The students turn from passive recipients of foreign knowledge into active constructors of their knowledge. This knowledge is obtained through individual participation and contact with information, not by imitation or repetition - as is in the traditional didactic memory-based models. Such learning activities are characterized by active engagement, research activity, solutions to problems and cooperation.

The teaching lessons in “Accommodation and services in a guest house” and “Transport and tourist agency activities” stay as a good basis for the implementation of innovative teaching methods. This paper presents examples of methodological developments in vocational training in “Rural Tourism” - “Organizer in tourist agency activities” profession.

✉ **Mrs. Mariana Jordanova**

Senior Teacher

Professional High School of Agriculture and Food Technology
Shumen, Bulgaria

E-mail: mariana_jordanova_@abv.bg