

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Российская международная академия туризма»

На правах рукописи



АРСЕНИЙ Роман Михайлович

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ В
ПОДГОТОВКЕ СТУДЕНТОВ К ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность: 13.00.08 – Теория и методика профессионального
образования

ДИССЕРТАЦИЯ
на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Научный руководитель:
доктор педагогических наук,
профессор В.Ю. Питюков

Химки - 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН	15
1.1. Современная научная трактовка понятия «Профессионально ориентированная задача»	15
1.2. Функционально-операционная характеристика профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности	31
1.3. Классификация профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности	74
Выводы по первой главе.....	105
ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ ЗАДАЧ В ПОДГОТОВКЕ СТУДЕНТОВ К ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	108
2.1. Анализ результатов констатирующего эксперимента	108
2.2. Модель реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности	135
2.3. Сравнительный анализ результатов опытно-экспериментальной работы.....	158
Выводы по второй главе.....	176
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	179
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	185
ПРИЛОЖЕНИЯ	199
Приложение А. Функционально-операционный подход к применению профессионально-ориентированных задач в туристском вузе.....	199

Приложение Б. Содержание теста, диагностирующего когнитивную форму проявления респондентов на этапе констатирующего эксперимента 200

Приложение В. Содержание теста, диагностирующего когнитивную форму проявления респондентов на этапе контрольного среза..... 208

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Сфера туризма испытывает кадровый дефицит в связи с интенсивным развитием отрасли. Реализация государственных программ в области туризма позволила за последнее годы организовать туристскую инфраструктуру в 35 субъектах России на общую сумму более 100 млрд рублей. Показатели въездного туризма растут и благодаря проведению крупных спортивных мероприятий. Например, Чемпионат мира по футболу 2018 года за один месяц обеспечил 11 городов, в которых проходили матчи, почти 8 миллионами туристов, половина из которых иностранные. Тем не менее, улучшение инфраструктуры и сервиса в городах и курортах не решает в полной мере проблемы качества обслуживания потребителей туристских услуг. Для этого специалист сферы туризма должен быть готов к туристской деятельности, под которой понимается деятельность туроператоров, турагентов и иная деятельность по организации путешествий, и обладать практическими навыками и компетенциями в области менеджмента, иностранных языков, технологий обслуживания, информационных и иных производственных технологий, что подтверждается требованиями профессиональных стандартов специалистов экскурсионного обслуживания, управления гостиничными предприятиями и др. Совокупность всех этих требований определяет, в рамках подготовки студентов к туристской деятельности, необходимость внедрения практикоориентированного обучения, формирующего у студентов компетенции, востребованные работодателями, и соответствующие профессиональным стандартам.

В целом ряде источников указывается, что придать прикладной характер процессу профессиональной подготовки студентов к туристской деятельности возможно за счет увеличения доли практикоориентированных учебных занятий. Одним из направлений в этой работе является включение профессионально ориентированных задач в процесс профессиональной

подготовки студентов в целях создания возможностей во время учебных занятий осуществлять практическую отработку умений и навыков обучающихся в области туризма, формируя тем самым необходимые компетенции.

Под профессионально ориентированной задачей в настоящем исследовании понимается проблемная ситуация, моделируемая в процессе профессиональной подготовки, соответствующая основным видам профессиональной деятельности специалиста и содержащая необходимые и достаточные данные для обеспечения ее разрешения посредством условного воспроизведения в ходе учебного занятия.

Степень разработанности проблемы. Использование задач в профессиональной подготовке рассматривается в разных аспектах. С точки зрения системного исследования задач, их элементов и назначения в своих трудах эту проблему рассматривают Рубинштейн С.Л., Балл Г.А., Тихомиров О.К., Петухов В.В., Белошистая А.В., Леонтьев А.Н.

Батышев С.Я., Новиков А.М., Вербицкий А.А. и другие изучают задачи с точки зрения практических методов обучения в рамках репродуктивных и творческих, поисковых, диагностических упражнений, лабораторных работ, моделирующих методов обучения, а также определяют проблемный, задачный и контекстный подходы к обучению.

Проблема разработки, отбора, применения профессионально ориентированных задач по отраслям профессиональной деятельности с целью реализации принципа профессиональной направленности обучения исследуют в своих работах Зубкова Е.А., Скоробогатова Н.В., Сорокина О.А., Жукова Н.М., Кубрушко П.Ф., Шингарева М.В., Прусова Н.А., Себряева Н.С., Комарова Ж.В., Лихолетов В.В., Грахов В.П., Кислякова Ю.Г., Симакова У.Ф., Арабчикова А.Ю., Васильева Л.Н., Троицкая Л.Н. и другие.

Анализ теории и педагогической практики позволил выявить объективно существующее **противоречие** между тем, что с одной стороны, в туризме востребованы специалисты, обладающие профессиональными знаниями, практическими навыками и владеющие всей совокупностью общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, позволяющих им осуществлять туристскую деятельность, которые формируются у студентов в ходе учебной, производственной практик, стажировок, а также в процессе решения профессионально ориентированных задач. С другой стороны, внедрение профессионально ориентированных задач в подготовку студентов к туристской деятельности затруднено по причине не разработанности в теории и методике профессионального образования содержания, форм и методов реализации профессионально ориентированных задач.

В связи с этим была сформулирована **проблема исследования**: теоретически обосновать и опытно-экспериментальным путем проверить содержание, формы и методы реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности.

Цель исследования – разработать содержание, формы и методы реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности.

Объект исследования – процесс подготовки студентов к туристской деятельности.

Предмет исследования – модель и педагогические условия реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности.

Гипотеза исследования: реализация профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности будет эффективной, если:

- профессионально ориентированные задачи будут отбираться преподавателем на основе функционально-операционного подхода, позволяющего устанавливать зависимость между целью, содержанием, функциями и операциями при реализации профессионально ориентированных задач;

- классификация профессионально ориентированных задач будет соответствовать трем типам производственных функций, реализуемых специалистом сферы туризма: управленческим, производственным и сервисным;

- модель реализации профессионально ориентированных задач будет раскрывать взаимосвязь между всеми ее компонентами – целевым, содержательным, результативным и др.;

- методическое сопровождение профессионально ориентированных задач будет соответствовать совокупности педагогических, методических, технологических и профессиональных требований.

В соответствии с целью и положениями гипотезы определены *задачи исследования*:

1) основываясь на анализе специальной литературы, выявить функционально-операционную характеристику профессионально-ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности;

2) разработать классификацию профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, соответствующую функциям специалиста сферы туризма;

3) разработать модель реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности и осуществить ее опытно-экспериментальную проверку;

4) разработать требования к методическому сопровождению реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности.

Методологическую основу исследования определили положения личностно-ориентированного (Болотов В.А., Бондаревская Е.В., Сериков В.В.); компетентностного (Зеер Э.Ф., Зимняя И.А., Ковалева Т.М.); деятельностного (Давыдов В.В., Леонтьева А.А., Ломов Б.Ф., Рубинштейн С.Л., Щедровицкий Г.П.), контекстного (Вербицкий А.А.) научных подходов.

Теоретической основой исследования послужили:

- философские идеи о движении как о переходе возможного к действительному (Аристотель); идеи диалектического познания человеком мира через свою деятельность, (Кант И., Гегель Г., Фейербах Л.); мысли о деятельности как об активной форме выражения отношения человека к миру (Мамардашвили М.К., Батищев Г.С., Юдин Э.Г.); философская концепция перехода количественных изменений в качественные (Энгельс Ф.); философские идеи о практике как о критерии отражения истины (Маркс К.); теория развития личности и ее мотивов (Маслоу А.);
- принципы профессионально ориентированной направленности обучения (Бабанский Ю.К., Батышев С.Я., Новиков А.М., Арсалиев Ш.М.-Х., Муханова И.В., Алипханова Ф.Н., Говердовская Е.В., Горбунова Н.В., Ефимова В.М., Сорокопуд Ю.В., Зубкова Е.А., Скоробогатова Н.В., Сорокина О.А., Жукова Н.М., Кубрушко П.Ф., Шингарева М.В., Прусова Н.А. и др.), принцип функционально-операционного подхода к педагогической технологии (Щуркова Н.Е., Питюков В.Ю.); педагогические исследования в области профессионального туристского образования (Квартальнов В.А., Зорин И.В., Кальней В.А., Сеселкин А.И. и др.).

Для достижения поставленных задач использовались следующие *методы исследования*: анализ библиографических источников по проблеме научного исследования; анализ экспертного мнения педагогов и представителей туристского бизнеса; педагогическое наблюдение, опрос, тестирование, решение ситуационных задач (кейсов), эссе, метод

ранжирования, опытно-экспериментальная работа с использованием методов математической статистики.

В качестве *опытно-экспериментальной базы исследования* выступило Образовательное частное учреждение высшего образования «Российская международная академия туризма» (РМАТ). Исследованием были охвачены 258 студентов 3 и 4 курсов Факультета менеджмента туризма РМАТ очной и заочной форм обучения, а также 44 преподавателя кафедр, реализующих дисциплины в рамках основных образовательных программ в области туризма и 24 специалиста сферы туризма (топ-менеджеры компаний сферы туризма: туроператор «Дельфин», туроператор «Anextour», турагентство сети «Coral Travel», турагентство «Аркона», гостиница «Балтийская звезда» 5*, бутик-отель «Шелковый путь» 4*, парк-отель «Орловский» 5* и др.).

Исследование, согласно общему замыслу и логике, проводилось в три этапа:

Первый этап - поисково-аналитический (2016 - 2017 гг.), предусматривающий изучение обозначенной проблемы в теории и методике профессионального туристского образования. На данном этапе был проведен анализ специальной литературы, изучен опыт профессиональной подготовки специалистов в области туризма в системе высшего образования. В итоге, на основе определения исходных параметров исследования, предмета и методологии был проведен констатирующий эксперимент.

Второй этап - опытно-экспериментальный (2017 - 2018 гг.). Этап предполагал разработку модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности; проведена апробация модели в учебном процессе туристского вуза; разработано методическое сопровождение профессионально ориентированных задач в процессе подготовки студентов к туристской деятельности.

Третий этап – завершающий (2018 - 2019 гг.) - предусматривал обработку и систематизацию результатов исследования, осуществление сравнительного анализа опытно-экспериментальной работы и подготовку выводов.

Научная новизна исследования:

1. Выявлена функционально-операционная характеристика профессионально-ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, раскрывающая зависимость между целью применения профессионально ориентированной задачи на учебном занятии, содержанием профессионально ориентированных задач, функциями и конкретными операциями, реализующими эти функции в деятельности преподавателя.

2. Разработана классификация профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, детерминированная спецификой изучаемой дисциплины, основывающаяся на принципе соответствия профессионально ориентированных задач производственным функциям специалиста сферы туризма, и представляющая собой совокупность трех основных типов: управленческие, производственные и сервисные профессионально ориентированные задачи.

3. Разработана модель реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, включающая в соответствии с учением о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности, о системе принципов и способов организации и построения теоретической и практической деятельности, а также - с учением об организации деятельности, пять структурных компонентов:

- Прогностический компонент, содержание которого определено в соответствии с методологическими подходами, принципами научного познания и связан с определением цели и задач.

- Методический компонент, включающий описание содержания и педагогические условия, обеспечивающие реализацию профессионально ориентированных задач в ходе практического воплощения на учебном занятии: учебно-методические, морально-психологические, организационные.

- Технологический компонент предусматривает комплекс функций и операций: функция «активизация профессионального мышления» (операции: ознакомление с основными понятиями и технологиями профессиональной деятельности; демонстрация процессов осуществления трудовых функций специалистов сферы туризма; анализ кейсов и др.), функция «выработка навыков самостоятельной работы» (операции: упражнение, проблемный вопрос, игра и др.), функция «формирование потребности профессионального саморазвития» (операции: рефлексия; оценка студентом своих профессиональных приобретений, осознание студентом роли учебной деятельности как способа постижения истины и др.).

- Результативный компонент представлен компетенциями: общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными.

- Рефлексивно-оценочный компонент включает оценку сформированности комплекса компетенций, характерного для конкретной профессионально ориентированной задачи, на основе когнитивного, деятельностного и мотивационного критериев.

4. Разработаны требования к методическому сопровождению реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности: педагогические, методические, технологические, профессиональные и этические.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что теория и методика профессионального образования дополнена моделью реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, нацеленной на формирование компетенций,

необходимых для работы в сфере туризма, педагогическими условиями реализации модели, способствующими развитию аналитических способностей студентов, их мотивации к профессиональному обучению и будущей профессиональной деятельности; и совокупностью требований к методическому сопровождению реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, позволяющему внедрить профессионально ориентированные задачи в учебный процесс.

Практическая значимость заключается в том, что результаты проведенного исследования позволили на основе функционально-операционного подхода разработать и внедрить в учебный процесс профессионально ориентированные задачи, имеющие целью формирование у обучающихся компетенций, позволяющих им осуществлять туристскую деятельность, выстроив содержание профессионально ориентированных задач в соответствии с их типологией, основывающейся на принципе их соответствия профессиональным функциям специалиста сферы туризма, и педагогическими условиями их реализации, а также разработать сборник «Профессионально ориентированные задачи в туристском вузе», предназначенный для подготовки студентов к туристской деятельности.

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечиваются совокупностью научных выводов и результатов в соответствии с целью и задачами; осуществлением анализа теоретических источников и нормативных правовых актов; проверкой результатов опытно-экспериментальной работы методами математической статистики.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Функционально-операционный подход позволяет осуществить отбор и представить профессионально ориентированные задачи в ходе подготовки студентов к туристской деятельности как логическое разворачивание цели, содержания, функций и соответствующих им операций

в виде проблемной ситуации, моделирующей профессиональную деятельность специалиста и содержащую необходимые и достаточные данные для ее разрешения в ходе учебного занятия.

2. В основе классификации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности находится признак соответствия профессиональным функциям специалиста сферы туризма, позволяющий разделить их на управленческие, производственные и сервисные, комплексное представление которых в учебном процессе способствует формированию у студентов необходимых для осуществления туристской деятельности компетенций.

3. Системным представлением реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности выступает модель, представленная пятью компонентами с соответствующим элементным составом: прогностический (методологический и целевой элементы), методический (содержательный элемент), технологический (функционально-операционный элемент), результативный (компетентностный элемент) и рефлексивно-оценочный (диагностический элемент).

4. Методическое сопровождение реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности должно соответствовать следующим требованиям: организационным, технологическим, педагогическим, профессиональным и этическим.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись в форме публикаций и докладов на научно-практических конференциях: I Международной научно-практической конференции «Наука и образование: векторы развития» (г. Чебоксары, 2013 г.), XI Международная научно-практическая конференция «Россия и Европа: связь культуры и экономики» (г. Прага, 27 февраля 2015 г.); Квартальновские научные чтения, (РМАТ, 2016 г.), Международная научно-практическая интернет-конференция

«Инноватика в современном профессиональном образовании» (РМАТ, 2018 г.); XIII Международная научно-практическая конференция «Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы» (МГИИТ им. Ю.А. Сенкевича, 2019 г.); на Всероссийском образовательном конкурсе профессионального мастерства «Актуальный педагогический опыт России», (г. Чебоксары, 2014 г.), на открытой лекции в рамках проекта «Инновационные педагогические практики: обобщение и распространение опыта» (Чебоксары, 2014 г.).

Структурно диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографии и приложений.

ГЛАВА 1. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН

1.1. Современная научная трактовка понятия «Профессионально ориентированная задача»

В современной профессиональной литературе (Ж.В. Комарова, В.В. Лихолетов, С.Я. Батышев, О.А. Сорокина и др.) представлены различные подходы к использованию понятия «профессионально ориентированная задача». Наиболее распространенным является подход, при котором это понятие чаще всего связывают с непосредственным решением конкретных, в основном, математических задач или исследованием процессов, сопровождающих их решение [например, 4, 8 и др.]. В этой связи целесообразно начать рассмотрение именно с математического подхода к понятию «задача» и возможности его распространения на другие сферы деятельности человека (например, экономическую, социальную, профессиональную и др.).

Белошистая А.В. в своих трудах задачу определяет, как «текст, содержащий численные компоненты. Структура этого текста такова, что в нем можно выделить условие и требование (которое не всегда выражено в форме вопросительного предложения)» [11, с. 167]. Данную трактовку можно применять и в более широком смысле, за гранью математических действий. Так, в деятельности любого специалиста всегда имеются условия, которые определяют ситуацию, а также – требования, очерчивающие перед ним ожидаемые результаты его работы. Как утверждает автор, «решить задачу — значит выполнить арифметические действия, определенные условием, и удовлетворить требованию задачи» [11, с. 167]. Таким образом, проводя аналогии с профессиональной деятельностью, специалист (в соответствии с условиями и требованиями) осознает необходимость решения поставленных

перед ним задач, используя имеющуюся у него совокупность средств, технологий и знаний, применимых в конкретной профессиональной среде. Поэтому решение задач профессиональной деятельности не всегда связано с совершением арифметических действий.

По мнению Тихомирова О.К., который изучает понятие задачи за рамками математического понимания, это «проблемная ситуация с явно заданной целью, которую необходимо достичь; в более узком смысле задачей также называют саму эту цель, данную в рамках проблемной ситуации, то есть то, что требуется сделать» [115, с.15]. В ходе выполнения профессиональной деятельности специалист сталкивается с различными ситуациями. Как правило, они относятся к проблемным ситуациям, имеющим уникальные условия и требования, а значит для решения таких задач не существует универсальных средств. Это особенно наглядно проявляется в ситуациях, возникающих у специалистов, чья профессия связана с людьми, то есть по теории психолога Климова Е.А. относится к типу «Человек – Человек» [44]. В связи с этим проблемная ситуация, возникающая в контексте межличностного, социального либо профессионального взаимодействия, представляющая собой уникальную ситуацию, поскольку в ней сталкиваются различные потребности, интересы, взгляды, устремления разных сторон, может рассматриваться также как задача с уникальными условиями и характеристиками, требующая индивидуального подхода к ее решению, но не математическими средствами, а профессиональными, где решением выступит выполнение заранее поставленной цели.

Поскольку любая деятельность как активное взаимодействие человека со средой, всегда имеет какую-либо сознательно поставленную цель, в ряде случаев сама задача рассматривается в качестве такой цели [например, 76]. По мнению Карла Маркса, «в конце процесса труда получается результат, который уже в начале этого процесса имелся в представлении человека, т.е.

идеально» [56, с. 189]. Это говорит о том, что перед тем, как приступить к деятельности, человек заранее представляет идеальный результат работы, то есть ставит перед собой цель. Поэтому любая профессиональная деятельность, как деятельность субъекта, невозможна без постановки цели. Однако результат работы не обязательно будет в точности совпадать с изначально сформированным образом. При этом, достижение поставленной субъектом цели и будет решением задачи.

Комарова Ж.В. и Лихолетов В.В. в своих трудах изучают роль задач в обучении медицинских работников, наглядно демонстрируя математическую составляющую в решении проблемных ситуаций в медицинской сфере. В связи с этим, ими сформулировано понятие профессионально ориентированной математической задачи, «условие и требование которой определяют собой модель некоторой ситуации, возникающей в профессиональной деятельности медицинской сестры, а исследование этой ситуации средствами математики способствует формированию профессиональной компетентности будущего специалиста» [47, с. 1960]. В профессиональной деятельности медицинских работников регулярно используются цифры, отражающие показатели здоровья пациента, например, результаты анализов. Для понимания текущего состояния здоровья пациента, медицинский работник исследует полученные значения, сравнивает с допустимыми нормами, используя методы математического анализа, сравнения, вычисления. Это позволяет специалисту, как подчеркивают Ж.В. Комарова и В.В. Лихолетов, принять верное решение о ходе дальнейшего наблюдения или лечения пациента.

Исходя из вышесказанного, очевидно, что задачный подход к профессиональной деятельности может применяться не только в математической сфере, а обучение будущих специалистов позволяет с помощью профессионально ориентированных задач формировать необходимые профессиональные компетенции.

Экономико-математический словарь дает толкование понятию «экономико-математическая задача», которая рассматривается как «задача анализа, планирования, управления экономическим объектом, решаемая средствами математической формализации, т.е. на основе экономико-математической модели» [132]. Это расширяет области деятельности, в которых может рассматриваться экономико-математическая задача. Так, в решении экономических задач специалист в своей профессиональной деятельности анализирует возникшую проблемную ситуацию, рассматривает имеющиеся ресурсы и свои возможности, управляет объектами или субъектами трудовой деятельности, планирует трудовую деятельность, подбирает средства труда в соответствии с условиями и требованиями для выполнения поставленной задачи.

При анализе словарных определений дефиниции «задача» установлено, что она представлена в целом ряде научных трудов и терминологических словарей [например, 14, 66, 114, 130].

В словарях понятие «задача» раскрыто разными значениями. Прежде всего, задача – это «то, что требует исполнения, разрешения»; это «упражнение, которое выполняется посредством умозаключения, вычисления»; а также задача - это «сложный вопрос, проблема, требующие исследования и разрешения» [66, с.715].

В соответствии с определением, представленным в словаре, задача характеризуется требованием исполнения (выполнения или осуществления) [66]. Как правило, в этом процессе задействованы как минимум две стороны: первая – требует исполнения, вторая – осуществляет это исполнение. Согласно вышеперечисленным определениям понятия «задача», в условиях профессиональной деятельности сторона, требующая исполнения, формулирует требование, а исполняющая сторона, применяя имеющиеся знания, умения и навыки, ищет возможности, средства для выполнения данного требования.

Рассматривая задачу как нечто, требующее разрешения, следует снова обратиться к словарю. В одном из толкований «разрешить» означает «исследуя, найти правильный ответ» [66, с. 2419]. Очевиден проблемный характер представленной дефиниции. Для разрешения той или иной проблемы необходимо проанализировать ситуацию и условия, в которых она сформирована, что позволит, с учетом заданной конечной цели, найти нужное решение задачи.

Толковый словарь русского языка дает другое значение понятию «задача» – это «упражнение, которое выполняется посредством умозаключения, вычисления» [66, с. 715]. Упражнение же, в соответствии с тем же словарем – это некое занятие, способствующее приобретению каких-либо навыков; или задание, которое выполняется субъектом, упражняющимся в чём-либо [66, с. 3112]. Таким образом, вне математического понимания задача представляет собой некое задание, целью которого является совершенствование умений и навыков субъекта, которое достигается посредством умозаключений. Под решением задачи понимается совершение анализа условий, использование соответствующих этим условиям средств для достижения результата, то есть умозаключения. В профессиональной деятельности специалист ориентируется в условиях, оценивает требования, устанавливает причинно-следственные связи, выполняет арифметические вычисления или делает выводы, на основании чего принимает то или иное решение, а значит, решает поставленную задачу.

Следует отметить, что упражнение в процессе обучения позволяет использовать задачи в качестве условно воспроизводимых в учебной аудитории профессиональных ситуаций для отработки практических умений по их решению.

Третье толкование понятия «задача» связано с проблемой или сложным вопросом, требующим исследования и разрешения. Возникающая в профессиональной деятельности задача не может иметь универсального

способа разрешения, что вызывает у субъекта состояние интеллектуального затруднения. Разрешения проблемы можно добиться, используя анализ возникшей ситуации, мобилизацию всей совокупности знаний и умений субъекта. Это, в свою очередь, будет способствовать определению условий возникновения проблемы, описанию ее составляющих, а также установлению возможных вариантов решения задачи.

Толковый словарь Д.Н. Ушакова дает понятию «задача» следующие два толкования:

1) «Вопрос, требующий разрешения, то, что задано для решения, разрешения» [116, с. 149]. Здесь, как и в словаре Ожегова С.И., мы встречаем значение, характеризующее задачу как то, что необходимо решить или разрешить. Задача толкуется как вопрос, требующий разрешения. Согласно тому же словарю, вопрос – это «предложение, обращение, требующее ответа, объяснения» [116, с.70]. Проводя аналогии с профессиональной деятельностью, стоит сказать, что в работе специалиста всегда возникают вопросы, обладающие проблемным характером, то есть не имеющие ответа или объяснения. Решением таких вопросов будет – поиск и формулирование ответа или объяснения. При этом следует отметить четкое указание на то, что вопрос задан кем-то. Это снова подтверждает наличие не менее двух сторон: вопрошающей и ищущей ответ. В профессиональной деятельности в роли вопрошающей стороны может быть, например, руководитель или клиент. В роли стороны, ищущей ответ, то есть пытающейся найти решение заданного вопроса, может быть менеджер, продавец, специалист по работе с клиентом и др.

2) «Цель; то, что необходимо осуществить, чего необходимо достигнуть; поручение, как заданная кому-нибудь цель» [116, с.149].

Здесь, главным образом, задача рассматривается как цель, как конечный результат деятельности. В трудовой деятельности в отношениях между субъектами иерархической структуры используется такое понятие, как

поручение – «дело, порученное кому-нибудь для выполнения, задание» [116, с. 496]. В свою очередь, дело – «работа, занятие» [116, с.124], задание – «возложенная на кого-нибудь задача, поручение; замысел, цель» [116, с.148]. Таким образом, задачу в профессиональной деятельности можно рассматривать как работу, выполняемую работником по поручению руководителя, результатом которой становится достижение цели, замысла.

Понятие «задача» рассматривается и в психологии. Прежде всего, это проблемная ситуация, которая отражена в сознании субъекта, содержащая определенные данные и условия, необходимые и достаточные для ее решения посредством использования имеющихся у субъекта знаний и опыта [14]. Так, проблемная ситуация должна быть осознана субъектом, то есть обработана в процессе психической деятельности и мышления субъекта. При этом проблемная ситуация должна иметь достаточно известных данных для поиска решения с помощью опыта и знаний субъекта. В своей профессиональной деятельности сотрудник должен осознавать складывающуюся проблемную ситуацию и, учитывая известные условия и данные, понимать, какие действия ему необходимо совершить для решения ситуации. Для этого ему необходимо использовать имеющиеся знания в области своей профессиональной деятельности и опираться на опыт разрешения прошлых проблемных ситуаций.

По мнению психолога В.В. Петухова, задача имеет объективную и психологическую структуру. Объективная структура не зависит от процесса решения и включает в себя условия задачи и требования к ней. В.В. Петухов утверждает, что психологическая структура задачи может существовать только в процессе ее решения, где требованием задачи является цель, а условием – средства ее достижения [70]. В профессиональной деятельности специалистов, регулярно взаимодействующих с людьми, ежедневно возникают профессиональные задачи в процессе коммуникации с клиентом. Например, в процессе продажи туристского продукта, можно выделить

требование задачи – совершить сделку с клиентом. А условиями задачи будут являться средства, которыми достигается заданное требование – установить контакт и доверительное отношение, выявить потребности, желания и возможности клиента, подобрать удовлетворяющее клиента туристское предложение, презентовать выгоды данного предложения.

Рубинштейн С.Л. пишет, что в задаче всегда присутствует нечто известное, например, требование или условие, а также – нечто неизвестное (искомое). Известное и искомое всегда имеют некие связи, опираясь на которые субъект находит решение[100]. В ситуации, рассмотренной выше, специалист по продаже туристского продукта в процессе коммуникации с клиентом имеет требование со стороны посетителя: найти подходящий вариант отдыха за конкретную сумму N , в конкретные даты X , на конкретное количество человек Y – это известная часть задачи. Искомым будет - из множества возможных вариантов найти именно тот, который максимально удовлетворит заданным требованиям. Специалист, понимая связь между известным и неизвестным, обращаясь к своим знаниям, навыкам, а также к различным материальным и техническим средствам (прайс-листы и каталоги туроператоров, система поиска и бронирования туров и т.п.), находит искомое.

В своих работах Вербицкий А.А. описывает задачу в качестве знаковой модели какой-либо проблемной ситуации, возникавшей в практической или научной деятельности субъекта. Стоит отметить, что по мнению автора, проблемная ситуация становится задачей после установления объективных, достаточных условий, когда ее возможно преобразовать с помощью известных алгоритмов в нечто новое, искомое [17].

Часто, задачу отождествляют с такими понятиями как «задание» и «проблема». Задание – это «то, что предписано для выполнения, некоторое требование к обучающемуся» [17]. Примером задания может быть – выполнить упражнение, ответить на вопрос и т.п. Задание отличается от

задачи менее строгой структурой словесной формулировки. А под проблемой понимается «психическое состояние человека в данной проблемной ситуации, характеризующееся осознанием невозможности ее разрешения с помощью имеющихся у него знаний, средств и способов действий» [17]. Проблема не может существовать вне субъекта в отличие от задачи (как совокупности условий), которая по своей сути объективно существует.

В формулировке задачи может быть недостаток или избыток данных, возможна неопределенность некоторых условий или ограниченное время на решение. При этом задача может стать для субъекта проблемной, если хотя бы один из ее элементов вызывает у субъекта психологическую трудность. В связи с этим в литературе часто можно встретить термины, связанные с проблемной, творческой или эвристической задачей, и др. [17]

Леонтьев А.Н. в теории деятельности дал общее психологическое определение задачи, которая представляет собой «цель, данную в определенных условиях» [51]. Таким образом, в любой ситуации, характеризующейся конкретными условиями, перед субъектом возникает цель, что в совокупности, согласно теории А.Н. Леонтьева, и образует задачу. Рассматривая профессиональную деятельность специалиста предприятия сферы гостеприимства, можно выделить ряд возникающих перед ним задач, в которых есть и цели, и условия. Например, в условиях заезда большой группы туристов в отель цель супервайзера службы приема и размещения - организовать быстрое оформление документов на заселение. Для этого он мобилизует все усилия: выводит свободных сотрудников на линию регистрации, то есть решает задачу.

Балл Г.А. в своем труде «Теория учебных задач» понятие «задача» определяет, как систему, которую образуют предмет задачи и модель требуемого состояния предмета задачи [7]. Согласно этой теории, перед субъектом возникает ситуация, в которой предусматривается преобразование предмета в некое иное состояние путем совершения

умственных и физических действий. К примеру, деятельность менеджера туристского агентства по подбору необходимого отеля для клиента можно рассмотреть, как задачу. Это целая система, предполагающая наличие ряда компонентов. В качестве предмета в данном случае представлен отель. Моделью требуемого состояния предмета может быть забронированный для клиента номер в этом отеле. Деятельность менеджера по решению поставленной клиентом задачи заключается в приведении предмета задачи к модели требуемого состояния. Таким образом, результат преобразования предмета в модель его требуемого состояния станет решением задачи. В представленном примере зарезервированный за клиентом номер в выбранном отеле – решение задачи. Именно за этим клиент и обратился в турагентство.

В педагогике применяется другой тип задач – учебные. Г.А. Балл утверждает, что учебная задача является специфическим видом заданий для обучающихся, которое обычно требует от них активного мышления, продуктивных или репродуктивных действий и развернутых ответов [7]. Применение учебных задач в процессе подготовке студентов к туристской деятельности позволяет наглядно продемонстрировать специфику механизмов и процессов, протекающих на туристском рынке. Репродуктивный уровень в организации занятия предусматривает многократное воспроизведение студентами учебного материала, а со стороны педагога - неоднократную способов деятельности. В таких условиях обучающийся хоть и мыслит по заранее определенному шаблону, однако решение находит самостоятельно.

Продуктивный уровень предполагает преобразование решения задачи в творческий процесс с углубленным поиском ответа за счет использования знаний, умений и навыков, полученных студентом в ходе обучения, а также посредством его мыслительной деятельности.

Именно благодаря этому в педагогике, психологии и ряде других областей науки наряду с понятием «задача» применяется термин «проблема»

или «проблемная ситуация» [134]. Однако нужно отметить, что каждый автор вкладывает в вышеуказанные понятия свои значения. Во многих контекстах можно встретить термин «задача», употребляющийся в качестве синонима термину «цель». Более того, в большинстве языков мира для обозначения «задачи» и проблемы» применяется два термина. Например, в английском языке – это «task» и «problem», во французском языке - «tache» и «probleme», в немецком - «Aufgabe» и «Problem». При этом, в русском языке существует гораздо больше слов для обозначения этих понятий. Можно выделить как минимум три таких слова: «здание», «задача» и «проблема» [7]. Это расширяет круг значений понятия «задача» и позволяет применять его в совершенно разнообразных жизненных или профессиональных ситуациях. Кроме педагогики и психологии исследованием задач интересуются также философия, социология, науковедение, нейрофизиология, логика, математика, кибернетика и многие другие области научной деятельности человека [7].

Тем не менее, в учебной задаче большое внимание уделяется ее формулировке, воссозданию условий и требований, мотивируются способы нахождения решения. Однако в профессиональной деятельности проблемная ситуация возникает внезапно в ходе трудовой деятельности, когда главной целью специалиста является решение возникшей профессиональной задачи. Эта мысль подтверждается в трудах Батышева С.Я., полагающего, что решение учебной задачи обосновывает целеполагание, мотивацию, условие задачи, способы решения, в то время как в профессиональной задаче главное - это результат [9].

К профессиональным задачам относятся те задачи, которые решает специалист в ходе своей профессиональной деятельности. Для внесения упорядоченности многие профессиональные задачи собраны в ГОСТах (национальных стандартах Российской Федерации), профессиональных

стандартах, Федеральных государственных образовательных стандартах и т.д.

Для примера, в сфере туризма и гостеприимства уже разработан ряд профессиональных стандартов (Руководитель гостиничного предприятия, руководитель предприятия питания, официант, бармен, сомелье, экскурсовод и др.).

Профессиональные стандарты фиксируют основную цель работы по конкретной профессии, перечисляет трудовые функции, которые, по сути, и являются профессиональными задачами, которые должен решать тот или иной специалист.

Так, в профстандарте «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» основной задачей специалиста является «управление средством размещения, обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания» [91]. Положения профессионального стандарта фиксируют ряд профессиональных задач: «управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения, службы питания, службы гостиничного фонда, разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса, взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу и др.» [91]. В рамках такой трудовой функции, как управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения представлены более детальные профессиональные задачи: «оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных, распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных, координация деятельности подчиненных» [91] и др.

Принятие все большего числа профессиональных стандартов в области туризма и гостеприимства позволит определить круг профессиональных

задач, решаемых теми или иными специалистами; предъявлять требования к знаниям и умениям кандидатов на ту или иную должность, а соответственно, и требования к подготовке таких специалистов.

Помимо профессиональных стандартов в сфере туризма представлены и национальные стандарты Российской Федерации, принятые Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии (Система ГОСТ Р). В настоящий момент действуют национальные стандарты, предъявляющие требования к персоналу туроператоров и турагентов, гидов и инструкторов-проводников, сотрудников гостиниц и ресторанов.

Например, в ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов», персонал туроператоров и турагентов подразделяется на три группы в зависимости от выполняемых функций и должностных обязанностей:

- руководители организаций, департаментов, отделов, подразделений и их заместители;
- специалисты, менеджеры, консультанты, референты, юристы;
- агенты, операторы, руководители туристских групп, экскурсоводы (гиды), инструкторы, инструкторы-проводники, методисты, гиды-переводчики, сопровождающие, стажеры, курьеры, ассистенты и т.п. [23]

В национальном стандарте представлены требования к знаниям и умениям сотрудников туроператорских и турагентских компаний, описаны профессиональные задачи, которые должен решать тот или иной специалист. Например, специалист отдела продаж должен уметь выполнять следующие функции: «предоставление информации о турпродуктах туристам и/или иным заказчикам; подбор и реализация индивидуальных и групповых туров; изучение требований и запросов потребителей к турпродуктам; анализ маркетинговых исследований и спроса на туристские услуги; оформление туристской документации; контроль за реализацией турпродукта и выполнением договорных обязательств; информирование туристов об

условиях договора; заключение договоров с туристами и/или иными заказчиками; контроль за выполнением программы путешествия; проведение инструктажа с туристами; контроль качества обслуживания принимающей стороной; страхование туристов; оформление и выдача документов туристам; обслуживание туристов после продажи турпродукта; создание и развитие агентской сети (для туроператора)» [23].

Сорокина О.А. профессионально ориентированную задачу рассматривает как модель проблемной ситуации в профессиональной деятельности [111, 189-182]. Ряд российских ученых [например, 16, 24, 101 и др.] считает оправданным применение профессионально ориентированных задач в целях реализации принципа профессиональной направленности и практикоориентированности обучения, поскольку конкретные практические действия, связанные с будущей профессией, не только закрепляют знания, умения и преобразуют их в компетенции, но и способствуют профессиональной мотивации студентов и их личностному развитию [118, с.100-107; 20; 115].

Однако чаще всего понятие «профессионально ориентированная задача» все же относительно математических ситуаций [например, 4, 39, 95 и др.]. Так, Скоробогатова Н.В. придерживается точки зрения, что «профессионально ориентированная задача – это некоторая абстрактная модель реальной проблемной ситуации прикладного характера в профессиональной деятельности, сформулированная в вербальной, знаковой или образно-графической форме и решаемая математическими средствами» [105].

Подготовка студентов к туристской деятельности предполагает использование практикоориентированного подхода с применением профессионально ориентированных задач, разработанных на основе наблюдения и анализа профессиональных задач, выполняемых специалистами отрасли. Именно в ходе обучения студенты осваивают

теоретические подходы к процессу обслуживания клиентов, знакомятся с технологиями организации профессиональной деятельности в данной отрасли. Именно задачный (проблемный) подход может обеспечить качественную подготовку будущих специалистов туристской отрасли. В ходе решения профессионально ориентированной задачи, моделирующей реальную профессиональную задачу специалиста отрасли, студент знакомится со стандартной ситуацией, решает ее на репродуктивном уровне. При решении нестандартных профессионально ориентированных задач студент использует знания и ранее полученные навыки для решения задачи на продуктивном, творческом уровне. Это позволяет студенту в процессе обучения сталкиваться с моделями будущих профессиональных ситуаций. Таким образом, роль профессионального образования в процессе подготовки специалистов для туристской отрасли существенна.

Сфера туризма, которая в настоящий момент динамично развивается, нуждается в подготовленных кадрах, способных грамотно решать профессиональные задачи, возникающие в ходе их деятельности. Федеральный государственный образовательный стандарт направления подготовки «Туризм» (бакалавриат), принятый в 2015 году, определяет компетенции и область профдеятельности выпускников, предусматривающие основные функции туристских организаций: разработку туристского продукта, его продвижение, продвижение и осуществление мер по его реализации [87].

В контексте компетентного подхода к обучению бакалавров в своих научных трудах П.Ф. Кубрушко, М.В. Шингарева и Н.М. Жукова сформулировали определение компетентно ориентированной задачи, представляющей собой проблемную ситуацию, осознаваемую студентом и соответствующую определенной компетенции и виду профессиональной деятельности [128, с. 51].

Проблемам применения компетентного подхода в обучении, в том числе и специалистов индустрии туризма, уделяют немало внимания российские ученые [например, 3, 5, 21, 22, 31, 36, 113 и др.]. Выпускник, освоивший программу «Туризм» должен быть готов выполнять следующие виды профессиональной деятельности: проектную (например, проектирование туристского продукта, использование инновационных технологий формирования турпродукта и др.), организационно-управленческую (например, организация работы исполнителей, принятие решений по управлению туристской организацией, оценка статей расходов туристской организации и др.), научно-исследовательскую (например, исследование и мониторинг рынка туристских услуг, применение прикладных методов исследовательской деятельности, изучение инновационных подходов в туристской деятельности и др.), производственно-технологическую (например, использование современных технологий в разработке и продаже турпродукта и др.) и сервисную (например, внедрение стандартов качества обслуживания туристов, разработка локальных документов, регламентирующих безопасность обслуживания и др.) [87].

В процессе профессионального образования отработка профессиональных задач возможна путем их условного воспроизведения посредством профессионально ориентированных задач.

Применение в подготовке студентов к туристской деятельности профессионально ориентированных задач, которые максимально приближают процесс обучения к реальным производственным ситуациям, позволят подготовить студентов к решению вышеперечисленных профессиональных задач.

В реализации задачного подхода в туристском вузе при подготовке, например, менеджеров туризма, согласно образовательному стандарту по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» можно определить основные

группы профессиональных задач: формирование туристского продукта, продвижение туристского продукта и реализация туристского продукта.

Таким образом, основываясь на результатах, представленных выше исследований, можно сформулировать определение понятию «профессионально ориентированная задача».

Под профессионально ориентированной задачей мы понимаем проблемную ситуацию, которая соответствует основным видам профессиональной деятельности специалиста и содержит необходимые и достаточные данные для ее разрешения при условном воспроизведении на учебном занятии.

1.2. Функционально-операционная характеристика профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности

Использование профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности целесообразно рассматривать основываясь на функционально-операционном подходе. В педагогической науке данный подход не является новым, например, В.Ю. Питюков в своих трудах использует функционально-операционный подход в изучении педагогической технологии [74, с. 45-53]. Функционально-операционный подход позволяет объективно определить назначение профессионально ориентированных задач и способы их практической реализации в ходе учебного занятия.

Функции или несколько функций профессионально ориентированной задачи выполняются с помощью ряда операций, которые имеются в арсенале того или иного преподавателя.

Понятие «функция» возникло от латинского «functio», означающего «исполнение». То есть, по отношению к профессионально ориентированным задачам, функция – это исполнение цели. Немецкий философ И.В. Гёте определяет функцию как «существование, мыслимое нами в действии» [49]. Значит, весь ассортимент конкретных действий, реализующих функцию, называют операциями [66].

Слово «операция» также произошло из латинского языка. Operatio образовано от глагола «operari», то есть «работать, трудиться» [129].

Педагогическая наука рассматривает операции как действия, обеспечивающие результат. Например, в процессе подготовки к учебному занятию, преподаватель, основываясь на цели, отбирает учебный материал, методы, формы и средства. В ходе подготовки он формирует набор функций, способных привести к достижению цели. Затем для каждой функции и для всех функций определяется необходимая и достаточная совокупность операций (действий). По сути, операция - это действие, которое совершает педагог на учебном занятии.

Согласно толковому словарю русского языка, действие – это «...проявление... деятельности, а также сама сила, деятельность, функционирование чего-нибудь» [66]. Психологические науки рассматривают действие, как «произвольный акт, акция, процесс, подчиненный представлению о результате, образу предвидимого будущего, т.е. процесс, подчиненный осознаваемой (сознательной) цели» [96, с.86].

Макаренко А.С. отмечает: «Моя работа состоит из непрерывного ряда многочисленных операций, более или менее длительных, иногда растягивающихся на год, иногда проводимых в течение двух-трех дней, иногда имеющих характер молниеносного действия, иногда имеющих, так сказать, инкубационный период, когда накапливаются потенциальные силы для действия, а потом оно вдруг приобретает характер открытий» [55].

Гриценко Л.И. в своей работе пишет, что педагогическая операция состоит из цели, средств, результата и является фактом профессиональной деятельности педагога, характеризующейся наличием педагогических действий и поведенческих особенностей, связанных целью, местом и временем. [25].

Впервые функционально-операционный подход, применительно к педагогической технологии, был использован В.Ю. Питюковым [73]. Педагогическая технология, рассматриваемая через функционально-операционную характеристику, выстраивает цель в качестве функции, а операциями становятся конкретные профессионально-педагогические умения, позволяющие педагогу раскрыть эту функцию. [75]. С этой точки зрения педагогическое мастерство – владение функциями профессионального воздействия, под которые, в зависимости от внешних условий, избираются операции в том или ином сочетании.

В целях определения функций и операций реализации профессионально ориентированных задач в учебной деятельности или на конкретном учебном занятии, необходимо начать с определения цели их применения на занятии. Например, при подготовке преподавателя к проведению занятия по дисциплине «Туристские агентства», преподаватель ставит цель - обучить студентов способам реализации туристского продукта как основной функции туристского агентства.

Согласно сформулированной цели преподаватель представляет совокупность функций, реализующих поставленную цель. Например:

- формирование теоретических знаний у обучающихся о современных технологиях продаж туристского продукта;
- организация практической деятельности студентов по формированию профессиональных компетенций в области продаж турпродукта;

- развитие способности обучающихся осуществлять профессионально-обоснованный выбор оптимальных технологий продажи туристского продукта.

Следует также заметить, что сочетание функций у разных педагогов может отличаться. Это зависит от уровня владения преподавателем учебным материалом, педагогическим мастерством, методами, формами и средствами реализации учебно-воспитательного процесса. Следовательно, для достижения одной и той же цели у разных педагогов совокупность функций может отличаться.

На следующем этапе преподаватель определяет набор операций для каждой функции в зависимости от арсенала, которым владеет. Однако набор функций должен составлять необходимую и достаточную совокупность, позволяющую реализовать функцию.

Для представленного выше примера подберем сочетание функций и операций:

1. Для функции «формирование теоретических знаний у обучающихся о современных технологиях продаж туристского продукта» могут быть определены следующие операции:

- изучение основных понятий, способов и технологий продаж в туризме;
- наглядный показ процесса применения различных технологий продаж туристского продукта (с использованием иллюстративного/видео материала);
- анализ кейсов (например, описание процесса продажи турпродукта «шаг за шагом», выявление «опорных точек» беседы с клиентом, анализ типичных ошибок, возникающих в процессе продажи туристского продукта и др.).

2. Функция «организация практической деятельности студентов по формированию профессиональных компетенций в области продаж турпродукта» может быть реализована следующим набором операций:

- упражнение (например, заполнение заявки на бронирование тура, оформление договора о реализации турпродукта, заполнение визовой анкеты и т.д.);
- проблемный вопрос (например, «Как совершить аннуляцию забронированного турпродукта?», «Каковы особенности оформления визы в Великобританию?» и др.);
- создание проблемной ситуации, которая может быть представлена в форме моделирования профессиональной ситуации, деловой игры и т.п.

3. Функция «развитие способности обучающихся осуществлять профессионально-обоснованный выбор оптимальных технологий продажи туристского продукта» может иметь следующую совокупность операций:

- упражнения, ставящие студентов в условия необходимости совершения профессионального выбора (например, выбора наиболее приемлемого предложения туроператора из нескольких имеющихся) с целью подбора тура, наиболее соответствующего запросам заказчика;
- саморефлексия (например, осмысление обучающимся прошедшего занятия как важного события в жизни, осознание участия студента в практическом занятии как совершении важного поступка и пр.) [72].
- групповая рефлексия (осознание студенческой группой нового состояния в результате совместной деятельности на занятии и т.п.).

Однако такой набор функций и операций для данной ситуации не является аксиомой. В зависимости от опыта педагога, а также готовности обучающихся, может быть определен и иной комплекс операций для реализации функций учебного занятия.

С этим можно связать известное выражение Макаренко А.С.: «Я сделался настоящим мастером только тогда, когда научился говорить «иди сюда» с 15–20 оттенками, когда научился давать 20 нюансов в постановке лица, фигуры, голоса» [54].

Обозначенные выше операции возможно представить в форме профессионально ориентированных задач. Для примера представим несколько профессионально ориентированных задач.

1) В целях анализа процесса взаимодействия менеджера по продажам с клиентом, преподаватель демонстрирует студентам учебный видеоролик, где разыгрывается ситуация в туристском агентстве по подбору туристского продукта согласно требованиям посетителя. После внимательного изучения видеоматериала студентам необходимо проанализировать профессиональную ситуацию и назвать технологии, которые применяет специалист.

2) С целью формирования у студентов коммуникационных способностей в условиях офиса туристского агентства, студентам необходимо в парах смоделировать ситуацию подбора тура, когда студент-менеджер задает вопросы, студент-заказчик турпродукта - отвечает. Результатом работы должен стать заполненный лист бронирования.

3) На основании запроса от клиента необходимо изучить два каталога туроператора (Тунис и Израиль) и подобрать наиболее оптимальный вариант туристского продукта. Условия, предъявляемые заказчиком турпродукта: пляжный отдых, отель категории «три звезды» или «четыре звезды» с большой зеленой территорией, питание «полный пансион», активная анимационная программа. По условиям задачи клиент планирует недельной отпуск в июле и ограничен суммой 85000 рублей за двоих.

Несмотря на то, что количество частных функций может варьироваться в зависимости от конкретного учебного занятия, вся деятельность преподавателя по использованию профессионально ориентированных задач подчинена трем основным функциональным областям: активизация

профессионального мышления обучающегося, выработка навыков самостоятельной работы студентов и формирование у них (студентов) потребности в профессиональном развитии (Приложение А).

Теперь остановимся более подробно на рассмотрении каждой из обозначенных функций.

Функция «активизация профессионального мышления обучающегося» позволяет в ходе применения профессионально ориентированных задач на занятиях не только развивать и укреплять познавательный интерес обучающегося к будущей профессиональной деятельности, но и способствует пониманию студентами основ, базовых компонентов и технологий, обеспечивающих эту деятельность.

Согласно философскому энциклопедическому словарю мышление – это «высшая форма активного отражения объективной реальности, состоящая в целенаправленном, опосредствованном и обобщённом познании субъектом существенных связей и отношений предметов и явлений, в творческом созидании новых идей, в прогнозировании событий и действий. Возникает и реализуется в процессе постановки и решения практических и теоретических проблем» [125]. Под мышлением также понимают «рациональный уровень и способ формирования познавательных, оценочных и практических действий» [8]. В своем диссертационном исследовании Баталов А.А. рассматривает философские проблемы профессионального мышления как одного из наиболее значимых социальных типов: «профессиональное мышление, как тип, характерно, прежде всего, тем, что работа (занятие, дело) выступает главной его детерминантой [8]». Это говорит о том, что профессиональная деятельность индивида, в которую он серьезно погружен, отражается на его мышлении. Нужно отметить, что чем более сложные задачи может решить специалист, тем более значимые изменения происходят в его мышлении [26].

Опираясь на представления о роли социально-психологического воздействия преподавателя на студентов в процессе использования профессионально ориентированных задач, представим операции, реализующие такую функцию как «активизация профессионального мышления обучающегося». Наиболее эффективными для выполнения данной функции будут выступать операции, используемые педагогом в соответствии с функцией и отражающие цель и природу явления, а именно природу профессионального мышления.

- Одной из операций, позволяющих реализовать функцию «активизация профессионального мышления, обучающегося», является - «знакомство с основными понятиями, способами, технологиями, используемыми в соответствующей профессиональной деятельности». Данная операция может быть реализована словесными методами обучения, к которым относятся рассказ, беседа, лекция и др. В процессе использования данных методов преподаватель устно излагает учебный материал, а студенты активно воспринимают и усваивают его посредством слушания, запоминания и осмысления.

В высшей школе для ознакомления обучающихся с основными понятиями и принципами используются лекционные занятия.

В процессе обучения в вузе лекция несет ключевую роль и представляет собой способ изложения объемного теоретического материала. Такой вид занятий в процессе подготовки студентов к туристской деятельности обеспечивает систематизацию набора теоретических знаний, характеризует тенденции на туристском рынке, стимулирует активную познавательную деятельность студентов и способствует формированию их профессионального мышления. Различные виды лекций (обзорная, проблемная, лекция-визуализация, лекция-экскурсия и т.п.) позволяют интегрировать в них профессионально ориентированные задачи. Например, в

ходе проблемной лекции преподаватель в качестве примера иллюстрирует ситуацию, обозначает проблемный вопрос, либо комплекс таких вопросов.

По мнению Загрековой Л.В. «лекция не только воздействует на воображение и чувства и стимулирует конкретно-образное мышление, но и активизирует дедуктивно-гипотетическое мышление» [33, с.253-257]. Это позволяет студентам сформировать структурированное представление об объектах и явлениях, изучаемых в ходе лекции, а также - уметь понимать причинно-следственные связи, мысленно проектировать изменение состояния изучаемого объекта в иных условиях и т.д. Цель данной операции обеспечивает формирование познавательных, оценочных и практических действий студентов. Природа заставляет осознать профессиональную направленность этих действий.

Бабанский Ю.К. утверждает, что «процесс учебного познания обязательно предполагает организацию осмысления учебной информации и логического ее усвоения» [68], что делает лекцию важнейшим способом ознакомления студентов с основными понятиями и явлениями, формирует базовые или углубленные знания в той или иной области туристской деятельности.

Рассказ как метод обучения в ходе учебного занятия предваряет, сопровождает или завершает применение профессионально ориентированных задач. Этот метод предусматривает повествовательное изложение учебного материала, не предполагающее вопросы к студентам. Как правило, рассказ менее продолжительный, чем лекция, и характеризуется яркостью, контрастностью и эмоциональностью изложения, что позволяет вызвать интерес обучающихся к новой теме или предполагаемой их для решения профессионально ориентированной задачи.

Современные ученые отмечают в своих работах ряд тенденций в образовательной деятельности в высшей школе [например, 13, 15]. Так, Федеральные государственные образовательные стандарты высшего

образования нового поколения предусматривают уменьшение количества часов на лекционное обучение по направлениям «Туризм» и «Гостиничное дело» в пользу практических занятий. С целью изучения способов и технологий, применяемых в профессиональной деятельности, в том числе и в сфере туризма, используются практические занятия, в ходе которых обучающиеся выполняют ряд практических работ по определенной системе заданий под руководством преподавателя. В ходе практических и семинарских занятий преподаватель также может использовать словесные методы обучения, например, беседу. Метод беседы предполагает разговор преподавателя со студентами, который проводится за счет заранее продуманных вопросов, способных в ходе беседы подвести студента к пониманию и усвоению нового понятия, закономерности или решению профессионально ориентированной задачи. По мнению Бабанского Ю.К., применяя метод беседы, преподаватель использует совокупность приемов, включающую прием постановки основных, дополняющих и наводящих вопросов, прием обсуждения мнений студентов, приемы формулирования выводов из беседы и др. [68]. По мнению Сластенина В.А. беседа «активизирует учебно-познавательную деятельность учащихся, развивает их речь, память, мышление» [69].

Таким образом, ознакомление студентов с новыми понятиями, способами и технологиями возможно не только в ходе лекционных занятий, но и во время практических. Однако исключить лекцию как метод обучения не представляется возможным, поскольку в ходе лекции за короткий промежуток в системном виде студентам предъявляется объемный, специально отобранный преподавателем учебный материал, формирующий у них не только представления об изучаемых объектах, но и оказывающий существенное влияние на формирование профессионального взгляда на эти объекты, их профессиональное мышление.

Особенную роль практические занятия играют в ходе изучения профильных предметов, содержание которых в значительной степени направлено на выработку практических умений, основанных на сформированном к этому моменту профессиональном мышлении студентов. Например, учебный план по направлению подготовки «Туризм» в Российской международной академии туризма предусматривает только практические занятия по таким дисциплинам, как «Практикум «Глобальные системы бронирования», «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии», «Практикум «Основы межкультурной коммуникации», «Профессиональный иностранный язык» и др. Но преподавание обозначенных дисциплин находится в тесной связи и базируется на освоенных ранее студентами таких дисциплин, как «Основы туризма», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация услуг питания» и прочие, в которых лекционная составляющая – не менее 50-60% учебных занятий.

- Еще одной операцией, позволяющей активизировать профессиональное мышление обучающихся, является «демонстрация процессов, способов, технологий, используемых в соответствующей профессиональной деятельности». Данная операция заключается в наглядно-чувственном ознакомлении обучающихся в процессе решения профессионально ориентированных задач с объектами в их натуральном виде, а также с явлениями, процессами, способами и технологиями туристской деятельности.

В рамках данного вопроса можно выделить два понятия: «наглядный» и «демонстрационный» материал. Оба варианта допустимы и необходимы в учебном процессе. Питюков В.Ю. по этому вопросу отмечает, что «демонстрационным материалом может являться все, что чувственно воспринимается человеком. Наглядный же материал, кроме чувственного восприятия и непосредственного созерцания, должен обладать такими

характеристиками, как доступность, убедительность, понятность для наблюдателя» [62].

Принцип наглядности в обучении ввел Коменский Я.А. Основой принципа является идея о том, что занятие необходимо начинать именно с практического наблюдения за объектом, а лишь потом давать ему словесное объяснение [48].

Использование в ходе решения профессионально ориентированных задач наглядных средств повышает эффективность усвоения материала в связи с тем, что у обучающихся активизируется сразу несколько рецепторов. Например, в ходе таких занятий мыслительные процессы позволяют студентам осознать роль демонстрируемых объектов в их будущей профессиональной деятельности, видеть способы их применения, прогнозировать возможные результаты их использования и т.д.

Кроме того, использование на занятиях технических и компьютерных средств позволяет демонстрировать процессы и явления в динамике. Например, в ходе применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности преподаватель может не только вербально охарактеризовать процесс продажи туристского продукта, но и продемонстрировать его, используя фрагмент учебного видеофильма.

Использование аудиовизуальных и компьютерных средств должно четко соответствовать цели обучения. Объем сведений, определяемых на один слайд электронной презентации, должен быть оптимальным, при этом простым и доходчивым. Например, схема, демонстрируемая на слайде, должна состоять из понятных и знакомых студентам элементов, диаграмма должна облегчать восприятие информации с помощью простой визуализации, а таблица, выносимая на слайд, должна кратко систематизировать сведения об изучаемом явлении.

Современные средства оперативной печати (принтеры, копировальная техника), имеющиеся в каждом вузе, позволяют предоставлять обучающимся в ходе занятия раздаточный материал, что облегчает труд и экономит время преподавателя и студентов. Решая профессионально ориентированные задачи в туристском вузе, студенты могут ознакомиться с примерами производственной документации и образцами рекламной полиграфии (туристскими каталогами, буклетами и листовками, используемыми в практической деятельности турфирм, гостиниц и транспортных предприятий).

Вопросам наглядности в обучении уделял внимание еще К.Д. Ушинский. По его мнению, обучение должно базироваться на вполне конкретных образах («от представления к мысли»), которые могут быть сформированы преподавателем в ходе учебного занятия, наставником в ходе прохождения практики либо самим обучающимся в ходе выполнения самостоятельной работы [122]. Эти образы позволяют развивать мышление.

Средства словесно-образной наглядности также играют важную роль в ходе учебных занятий. Так, А.С. Макаренко утверждал, что самих педагогов необходимо обучать приемам актерского мастерства. Эти знания позволяют преподавателю выстроить голос, дикцию, произношение, ударение, интонацию, дыхание, логику построения фраз и другие формы речевого воздействия, которые являются необходимым элементом воздействия педагога на обучающихся. В 70-е годы XX столетия в педагогических кругах большой популярностью пользовались идеи великого русского режиссера К.С. Станиславского о подготовке актеров и режиссеров к сценической деятельности. Давних времен профессии актера и педагога имели сходства. Именно поэтому обучение преподавателей по системе К.С. Станиславского имеет успех, поскольку позволяет выработать у будущих педагогов ряд профессиональных навыков (например, владение речью, мимикой, пластикой движений и пр.) [62].

Образ также отражает действительность, когда абстрактная идея переводится в сферу чувственного восприятия при помощи метафоры, сравнения, аналогии, символа. Вопросам образного восприятия уделяет внимание в своих трудах Э.О. Иоч [40]. По его мнению, использование в речи преподавателя сравнения повышает убедительность приведенных доводов.

По мнению П.И. Пидкасистого, речь преподавателя – определяющий фактор его коммуникационного поведения, она влияет на создание эмоционально-психологической атмосферы обучения обучающего и обучающихся, характер отношений между ними и стиль их работы [98].

Образная и выразительная речь преподавателя с использованием всевозможных методических приемов (сравнение, метафоры, аллегории, персонификации, риторические вопросы, ирония, гипербола, а также афоризмы, пословицы, поговорки) – является важным средством вербальной наглядности. Это иллюстрирует утверждение: «Основное средство лектора — слово, основной метод воздействия — убеждение» [18]. Применение перечисленных выше приемов в ходе объяснения учебного задания или формулировании преподавателем условий профессионально ориентированной задачи, позволит расставить нужные интонационные акценты для более эффективного воздействия на студентов и активизации их мышления.

Кроме вербальных средств в работе преподавателя важную роль играют и невербальные. Язык телодвижений – основной вопрос, изучаемый Алланом Пизом, который считает, что «словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал применяется для «обсуждения» межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений» [72].

В своем знаменитом труде «Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам» А. Пиз отмечает, что согласно исследованиям А.

Мейерабиана, информация от субъекта к субъекту передается в следующей пропорции:

- 7% - вербальные средства (исключительно слова);
- 38% - звуковые средства (например, тон голоса или интонация);
- 55% - невербальные средства [72].

Таким образом, и в ходе применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности использование невербальных форм преподавателем играет важную роль. В отдельных случаях мимика, жесты и движения имеют даже большее значение, чем методы словесного воздействия. Кроме воспитательного эффекта, который может оказывать, например, неодобрительный взгляд преподавателя на студента, нарушающего дисциплину, невербальные методы способны привлекать и акцентировать внимание студентов на тех или иных изучаемых объектах, либо же позволяют преподавателю добиваться большего эмоционального эффекта с помощью мимики и жестикуляции в ходе объяснения. Такая невербальная наглядность важна и во время демонстрации, например, образцов поведения менеджера туризма с клиентом. Специалистам такого профиля важно понимать значения невербальных проявлений посетителя. Это повышает убедительность того, что говорится и делается преподавателем на учебном занятии, а в свою очередь, влияет на развитие профессионального мышления студентов.

- Другой операцией, позволяющей реализовать функцию «активизация профессионального мышления обучающихся» - является «разбор конкретных профессиональных ситуаций, возникающих в соответствующей профессиональной деятельности». Технология «case-study» является одним из наиболее эффективных и распространенных методов организации познавательной деятельности. Суть этого неигрового метода обучения «заключается в анализе и принятии решения по ситуации, которая возникла в результате произошедших событий или может возникнуть при

определенных обстоятельствах в конкретной организации в тот или иной момент» [107].

Под ситуацией понимается «объективное положение, всегда присутствующее в жизни человека, индивидуальным образом воспринимающего и переживающего ценность в контексте определенных обстоятельств» [74, с. 107-111].

Данная операция представляется в форме профессионально ориентированной задачи и заключается в том, что в ходе занятия преподаватель озвучивает конкретные ситуации, взятые из изучаемой области профессиональной деятельности. Обучающимся необходимо проанализировать ситуацию и высказать предположение о ее решении. Этот метод эффективен, поскольку активизирует у обучающихся потребность в совершении исследования, проведения анализа и оценки, что, безусловно, в своей совокупности определяет направленность формирования темпа развития профессионального мышления обучающихся. Этот метод также развивает аналитические способности студентов, позволяет им овладеть системным подходом к решению проблемы, уметь выбирать критерии нахождения оптимального решения, принимать коллективные решения и т.д. В целом же, вся такая работа с ситуациями имеет форму профессионально ориентированной задачи.

Стоит отметить, что в ходе рассмотрения кейсов, студенты обычно действуют, как в реальной практике, то есть используют свой опыт при анализе, применяют изученные в ходе теоретических занятий способы, средства и критерии аналитической работы. Кроме того, в ходе такого занятия студент может осознать, неэффективность некоторых методов анализа в представленной ситуации, которые ранее рассматривались им как правильные. Новый профессиональный взгляд, основанный на новом профессиональном мышлении, на ситуацию позволяет студенту сформировать новую систему приемов и способов работы.

Можно выделить несколько основных типов ситуаций профессиональной деятельности.

1) Типичная или стандартная ситуация, которая часто повторяется при схожих обстоятельствах, имеет схожие причины, может проявляться как с положительной, так и с отрицательной стороны. Для туристской сферы деятельности это могут быть ситуации, связанные с текущей деятельностью организации. Например, несмотря на то, что государство часто принимает меры по регулированию чартерных авиаперевозок, задержки и переносы рейсов все равно являются типичным явлением в туристской практике. Специалисты по продажам туристского продукта об этом хорошо знают и отслеживают все изменения, чтобы вовремя проинформировать о них клиентов.

2) Критическая ситуация, нетипичная для данной профессиональной деятельности. Чаще всего является неожиданной; застигает врасплох, рушит первоначальные планы, расчеты и требует незамедлительного разрешения. Например, в туристской деятельности при возникновении продажи большего числа билетов экономического класса на рейс (в связи с технической ошибкой), представителям туроператора или авиакомпании необходимо предпринять соответствующие меры по решению сложившихся условий. С целью избежания конфликтных ситуаций и дальнейших экономических рисков чаще всего эти решения имеют позитивный характер для клиента: например, пассажира могут пересадить на свободное место в салоне бизнес-класса без осуществления доплаты с его стороны.

3) Чрезвычайная ситуация, которая по своей сути является уникальной, поскольку ранее не имела аналогов. Возникновение такой ситуации требует незапланированных ресурсных затрат как материальных, так и человеческих. В туристской деятельности периодически случаются ситуации экстремального характера, чаще всего при обстоятельствах непреодолимой

силы (разрушительные ураганы, землетрясения, политические беспорядки или крах крупных представителей туристского бизнеса).

В ходе анализа конкретных ситуаций перед студентами ставятся задачи и вопросы, среди которых используются следующие.

- Как вы можете оценить обстоятельства данной ситуации?
- Типична ли, на Ваш взгляд, такая ситуация?
- Сталкивались ли Вы ранее с подобными ситуациями?
- Какие ошибки были допущены в приведенной ситуации?
- В чем возможная причина совершенных ошибок?
- Какие правила, нормы или законы нарушены в данной ситуации?
- Как необходимо было поступить участникам ситуации?
- Какие действия предприняли бы Вы в данных обстоятельствах?

Таким образом, реализация функции применения профессионально ориентированных задач «активизация профессионального мышления обучающегося» в подготовке студентов к туристской деятельности обеспечивается минимальным и достаточным набором операций, включающих: знакомство с основными терминами и технологиями профессиональной деятельности; демонстрацию ситуаций и механизмов, характерных для данной профессиональной деятельности; а также разбор конкретных ситуаций профессиональной деятельности. Представленная совокупность операций может пополняться другими активными и интерактивными формами проведения занятий [2, 112], зависящими от опыта и уровня квалификации преподавателя. Среди таких операций могут быть, например, презентация преподавателем своего личного опыта в рассматриваемой области деятельности; представление в качестве примера особенностей опыта известных деятелей данной профессиональной области; анализ практической деятельности конкретного предприятия, в том числе и в ходе выездного занятия; характеристика нормативно-правовой базы рассматриваемого вопроса и т.д.

Перейдем к операциям, реализующим такую функцию применения профессионально ориентированных задач, как «выработка навыков самостоятельной работы обучающегося».

Есипов Б.П. в своих исследованиях представляет самостоятельную работу такой, «которая выполняется без непосредственного участия учителя, но по его заданию в специально предоставленное для этого время; при этом учащиеся сознательно стремятся достигнуть поставленной в задании цели, употребляя свои усилия и выражая в той или иной форме результат умственных или физических (или тех и других вместе) действий» [30].

Более лаконично определение данной дефиниции сформулировал П.И. Пидкасистый: самостоятельная работа - «это средство организации и выполнения учащимися определенной деятельности в соответствии с поставленной целью» [71].

Это говорит о том, что студенты получают знания, прежде всего, в процессе выполнения самостоятельных работ, в ходе которых они осуществляют самостоятельный поиск решения стоящих проблем и задач. Здесь будет интересно обратиться к немецкому языку, в котором существуют два слова «lernen» и «studieren», переводящихся на русский язык как «учиться». Однако глагол «lernen» используется, когда говорится о приобретении знаний и навыков под руководством учителя. Как правило, это касается обучения в школе, на курсах, когда новый учебный материал необходимо выучить, запомнить. Глагол «studieren» применяется, когда речь идет об обучении в вузе, обучении специальности. В этом случае субъект основательно занимается исследованием, анализом, изучением научного предмета, делая это самостоятельно [110].

Самостоятельная работа студентов играет важную роль в их профессиональном развитии. В своем диссертационном исследовании Диниц Г.Н. определяет сущность самостоятельной работы, моделирующей

профессиональную деятельность. Она, прежде всего, представляет собой познавательную задачу, характеризующуюся следующими признаками.

- Самостоятельная работа, моделирующая профессиональную деятельность, носит проблемный характер. Такая работа в своем условии содержит противоречие, предлагаемое студентам для решения;

- Самостоятельная работа, моделирующая профессиональную деятельность, преимущественно основывается на качественной стороне объектов;

- Самостоятельная работа, моделирующая профессиональную деятельность, предполагает в ходе решения «открытие» студентами нового способа действий или новых функций уже известных им объектов [28].

По мнению автора, «самостоятельные работы, моделирующие профессиональную деятельность, являются средством возбуждения повышенной познавательной активности студентов, стимулирования познавательных интересов и самостоятельности»[28].

Отметим, что С.И. Ожегов и Н.Ю. Шведова определяют слово «стимулировать» как синоним понятиям «заинтересовать», «активизировать» [66].

Таким образом, стимулирование самостоятельной работы обучающегося – это работа преподавателя, обеспечивающая заинтересованность студента и активизацию его деятельности в соответствии с поставленной целью.

Чтобы реализовать функцию «выработка навыков самостоятельной работы обучающегося», выполняемую преподавателем в ходе применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, выделим следующие операции.

- Одной из операций, стимулирующих самостоятельную работу обучающегося в ходе выполнения профессионально ориентированных задач, является – «упражнение». Эта операция представляет собой метод обучения,

предполагающий многократное, сознательное повторение умственных и практических действий с целью формирования, закрепления и совершенствования необходимых навыков и умений. А.М. Новиков отмечает, что «упражнение строится на многократном повторении определенных движений, действий с целью формирования и совершенствования умений и навыков» [60].

Сластенин В.А. приводит классификацию упражнений:

- устные упражнения – применяются в целях развития культуры речи, логического мышления, памяти, внимания и иных познавательных возможностей студентов;

- письменные упражнения позволяют закрепить знания или выработать необходимые умения и навыки их применения;

- графические упражнения позволяют лучше воспринимать, осмысливать и запоминать учебный материал (составление графиков, планов, схем и т.д.);

- учебно-трудовые упражнения необходимы для применения знаний в профессиональной деятельности [107].

В ходе реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности используются все типы упражнений. Например, устные упражнения применяются на занятиях по дисциплинам «Русский язык и культура речи» и «Культура делового общения» для формирования грамотной речи будущего специалиста сферы туризма и гостеприимства, поскольку его коммуникативные навыки наряду с профессиональными знаниями напрямую влияют на уровень его конкурентоспособности. Туризм – одна из немногих сфер деятельности, характеризующаяся такими значительными возможностями для ежедневной разнообразной практики коммуникаций [97].

В ходе письменных упражнений студенты туристского вуза тренируются заполнять трудовую документацию, осуществляют подсчет

стоимости туристского обслуживания, составляют памятки для туристов и многое другое.

Так, на занятиях по профильным дисциплинам (например, «Программный туризм», «Туристские агентства», «Туроперейтинг», «Технологии и организация продвижения туристских услуг» и др.) студенты составляют графики туристского обслуживания, планы рекламных мероприятий, разрабатывают схемы взаимодействия с участниками туристского рынка. Это далеко не весь вариативный ряд примеров графических упражнений, применяемых в процессе решения профессионально ориентированных задач студентами, готовящимися к туристской деятельности.

Важную роль в процессе подготовки специалистов туристской отрасли также играет применение учебно-трудовых упражнений. Например, использование студентами туристских каталогов для анализа предложений туроператоров в ходе занятий по дисциплине «Технологии продаж», либо работа со специальным программным обеспечением по управлению операциями туристской организации на занятиях по дисциплине «Информационные технологии в туризме».

- Среди операций, стимулирующих самостоятельную работу обучающихся в ходе решения профессионально ориентированных задач, выделяется – «проблемный вопрос», требующий для его разрешения совершение поиска, размышления, а не воспроизведение известных знаний [18]. В зависимости от общего уровня подготовленности студентов сложность проблемной ситуации может меняться. Задача педагога в применении данной операции – показать логику и методы разрешения противоречия.

Часто данную операцию называют методом эвристических вопросов. По мнению В.А. Слостенина, данный метод «применяется с целью накопить дополнительную информацию в условиях проблемной ситуации и систематизации уже имеющейся информации» [107]. Таким образом,

эвристические вопросы позволяют организовать проблемную беседу, связанную с поиском ответов на вопросы, требующие использования разнообразных знаний для того, чтобы посмотреть на проблему с разных точек зрения, оценить ее и найти решение.

Проблемность вопросов, рассматриваемых на занятии в подготовке студентов к туристской деятельности, может быть обеспечена привнесением игрового элемента в занятие, моделирующего полностью или частично реальную ситуацию профессиональной деятельности [например, 27, 52, 131]. Так, преподаватель может поставить перед студентами следующий вопрос: «Кто несет ответственность перед туристом за некачественное или неполное предоставление услуг (например, услуг проживания), входящих в туристский продукт?». Обеспечение оптимального уровня постановки проблемной ситуации перед студентами позволяет им, рекомбинируя свои знания, найти профессионально обоснованный ответ поставленной задачи.

- Еще одной операцией, стимулирующей самостоятельную работу обучающихся в процессе решения профессионально ориентированных задач, является – «создание проблемной ситуации», представляющее собой «сложное психическое состояние интеллектуального затруднения человека, возникающее в случае, когда он не может достичь цели (объяснить решение, решить задачу и т.п.) известными ему способами» [34].

В результате создания и разрешения в ходе учебного занятия проблемных ситуаций происходит творческое овладение профессиональными знаниями, навыками, умениями и развитие мыслительных способностей. Проблемная ситуация отличается от проблемного вопроса наличием дополнительной информации, раскрывающей условия и дающей при необходимости ориентиры в решении.

Чтобы создать проблемную ситуацию в рамках профессионально ориентированной задачи рекомендуется воспользоваться предложенной Т.В. Кудрявцевым классификацией.

1) Проблемная ситуация может возникать в случае обнаружения несоответствия между имеющимися знаниями и приобретенными [50].

В качестве примера можно привести следующее задание преподавателя в подготовке студентов к туристской деятельности. Перед студентами ставится вопрос: Что произойдет в случае продажи большего числа мест экономического класса, чем предусматривает рейс? При условии, что в салоне бизнес-класса имеется несколько свободных мест. На основе имеющейся информации студенты создают проблемную ситуацию и пытаются сформулировать пути ее разрешения, отталкиваясь от озвученных условий и полученных в ходе занятий знаний.

2) Другой тип проблемных ситуаций отмечается в ситуации возникновения многообразия выбора перед студентом [50]. Например, в ходе учебного занятия по дисциплине «Программный туризм» открываются возможности по созданию проблемных ситуаций путем предложения студентам выбрать оптимальный вариант туристской программы для конкретной группы туристов из двух или нескольких предложенных к рассмотрению.

3) Третий тип проблемной ситуации, по классификации Т.В. Кудрявцева, предусматривает использование уже имеющихся знаний в новых условиях [50]. Так, основываясь на технологиях работы туроператорской компании, изученных в ходе дисциплины «Туроперейтинг», создается проблемная ситуация, требующая принятия решений в условиях резко меняющейся обстановки в стране/мире (экономические санкции, политическая нестабильность в регионе, климатические катаклизмы и т.п.).

- Реализовать функцию профессионально ориентированных задач «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся» также позволяет операция «деловая игра», под которой понимается разновидность имитационных методов обучения, связанная с моделированием проблемных ситуаций, когда участники ведут себя в соответствии с теми или иными социальными ролями, определёнными условиями игры [107]. По мнению

В.А. Сластенина, деловая игра обеспечивает эмоциональную включенность в ситуацию, привносит элемент состязательности или совместной коллективной работы в поиске лучших решений [69].

Одним из первых теорию игровой деятельности описал Г.В. Плеханов. По его мнению, игра – это порождение труда, возникшая из подражания трудовым процессам [77]. В своей структуре любые игры имеют подготовительную фазу, технологическую фазу и рефлексивную [60]. Первая фаза может быть более продолжительной, например, при подготовке к деловой игре по продаже туристского продукта, необходимо подготовить рабочее место менеджера, оснастить его необходимым оборудованием (ноутбук), канцелярскими предметами (блокнот, ручка) и другими средствами профессиональной деятельности (каталоги туристских предложений, бланки документов и др.). Стоит уделить внимание заключительной фазе – самооценке, в ходе которой каждый участник оценивает свое состояние и свои способности.

Виленский М.Я., Образцов П.И., Уман А.И. приводят классификацию деловых игр, которую возможно применить в качестве профессионально ориентированной задачи и в подготовке студентов к туристской деятельности.

Прежде всего, деловые игры в подготовке студентов к туристской деятельности можно разделить, основываясь на характере моделируемой ситуации.

- Игра с соперником, предусматривающая борьбу сторон, характеризуется моделированием трудовых процессов в условиях воздействия друг на друга различных систем. Например, игра, моделирующая процесс продажи туристского продукта, в которой принимают участие две стороны: менеджер туризма и клиент. Каждая из сторон имеет свою цель: клиенту важно, чтобы менеджер предложил ему подходящий тур. Менеджеру же необходимо найти подход к клиенту,

выявить потребности и понять, какое из предложений подойдет клиенту больше. Завершается игра совершенной сделкой или отказом клиента в покупке.

- Игра с окружающей средой, в ходе которой моделируется процесс управления в условиях вероятностного поведения окружающей студентов (будущих специалистов) среды или управляемого объекта. Например, игра, моделирующая процесс выработки стратегии развития туристского кластера в условиях состояния экономики конкретного региона.

- Игра-тренировка предусматривает моделирование процесса осуществления профессиональной деятельности в динамике самопроизвольного развития ситуации, где также учитывается влияние на процесс других сторон. Например, игра, демонстрирующая процесс взаимодействия отдела продаж и отдела маркетинга туроператорской компании, совместное обсуждение проблем и принятие решений.

Кроме того, деловые игры в подготовке студентов к туристской деятельности можно дифференцировать и по характеру моделируемого процесса.

- Противоборство, предусматривающее ситуацию, когда действие одной стороны прямо или косвенно влияет на действие другой. Нужно отметить, что прямой контакт между сторонами при этом не обязателен. Например, меры, принятые одной стороной, представляющей отдел рекламы туристской организации, по продвижению туристского продукта влияют на выбор клиента (второй стороны игры) во время посещения им отдела продаж (третьей стороны).

- Взаимодействие между участниками предусматривает контакт с помощью различных видов (средств) связи. Например, взаимодействие менеджеров туристского агентства и туроператорской компании посредством деловой переписки, телефонной связи или интернет-средств.

- Состязание предполагает, что в игре стороны не имеют между собой

связи. Они принимают участие в игровой ситуации независимо друг от друга. Однако, с определенной исходной ситуации, игроки (команды) достигают разных результатов. Например, в ходе игры, когда две команды представляют разные организации, но задачей обеих сторон является разработка привлекающего внимание клиентов рекламного обращения. Стороны по условиям игры не зависят друг от друга и, начиная с единой исходной ситуации, в конечном счете, добьются разных результатов. [18].

Таким образом, деловые игры, применяемые в подготовке студентов к туристской деятельности, позволяют:

- закрепить знания, полученные при изучении одной или нескольких дисциплин;
- сформировать четкое представление о профессиональной деятельности специалиста по туризму;
- развить навыки эффективного управления реальными процессами, протекающими в туристской организации;
- освоить особенности коллективной профессиональной деятельности.
- Операция «творческое задание» также позволяет стимулировать самостоятельную работу обучающихся в ходе применения профессионально ориентированных задач. Творческие задания представляют собой особые учебные задания, требующие от студентов мобилизации творческих способностей. Такие задания могут иметь значительный элемент неизвестности и нередко несколько (иногда бесчисленное множество) «правильных ответов».

В рамках профессионально ориентированного обучения творческие задания приобретают выраженную направленность на овладение студентами профессиональными компетенциями.

Данная операция предполагает использование в творческой деятельности студентов преимущественно методов, основанных на интуитивных процедурах. Но применение эвристических методов должно

сочетаться с применением алгоритмических методов творчества. Система творческих заданий включает целевой, содержательный, деятельностный и результативный компоненты. Системообразующим фактором является личность обучающегося: его способности, потребности, мотивы, цели и другие индивидуально-психологические особенности, субъективно-творческий опыт, владение универсальными и общепрофессиональными компетенциями.

В качестве творческих заданий в подготовке студентов к туристской деятельности могут применяться следующие методы:

- эссе – это сочинение-рассуждение, как правило, небольшого объема, имеющее свободную композицию и выражающее субъективные впечатления и соображения студента по конкретному поводу или вопросу. Эссе может носить философский, публицистический характер, может иметь историко-биографическую или литературно-критическую оценку каких-либо процессов или явлений.

- кроссворд - этот тип заданий направлен на развитие умения определять научные понятия по изучаемой дисциплине. На продвинутом этапе обучения обязательным условием должно быть самостоятельное определение понятий;

- рисунок или схема также могут использоваться в качестве творческого задания, имеющего целью визуализировать или схематизировать полученные в ходе занятия понятия, явления или технологии.

- электронная презентация - это логически связанная последовательность слайдов, объединенная одной тематикой и общими принципами оформления. Презентация представляет собой единый комплекс мультимедийных элементов (текстовые, изобразительные, видео, звуковые и прочие элементы). Электронные презентации можно использовать во время объяснения, закрепления или создания проблемной ситуации на занятии.

- Для реализации функции «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся» в ходе применения профессионально ориентированных задач используется и такая операция, как «проектная работа», предполагающая в качестве центрального звена - «проект – замысел решения проблемы, имеющей для обучающегося жизненно важное значение. Характерную его особенность составляет отличие от уже существующих решений и проектов» [62].

Проектная работа в ходе применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности предполагает индивидуальную или совместную деятельность студентов в небольших группах, связанную с выполнением заданий, предложенных преподавателем. Стремление найти лучшее, новое, свое собственное решение определяет основную мотивацию данной операции. Участники группы, как правило, сами устанавливают регламент общения, самостоятельно направляют свою деятельность и затем представляют результаты проекта.

Проектные технологии предусматривают умение обучающегося ориентироваться в информационном пространстве, на основе анализа конструировать полученные практические знания. Как правило, учебные проекты осуществляются в индивидуальной, парной или групповой формах.

Жукова Г.С., Никитина Н.И., Комарова Е.В. рассматривают классификацию видов проектной деятельности:

- информационно-аналитические проекты, предусматривающие освоение различных методов поиска, обработки и представления информации. Зачастую, это анализ нормативных правовых актов, статистических, финансовых, публицистических, научных и прочих материалов, представленный в результате в форме доклада, презентации или публикации.

- имитационно-игровые проекты, в ходе проведения которых студенты самостоятельно под руководством преподавателя разрабатывают сценарий

деловой игры с распределением ролей для решения конкретной профессиональной задачи.

- специализированные практико-ориентированные проекты имеют, чаще всего, ярко выраженный социальный характер, предусматривающие разработку и обоснование путей реализации того или иного социально-значимого проекта, например, анализ стратегии развития туризма в конкретном регионе).

Также различают проекты с открытым руководством преподавателя и проекты со скрытой координацией. При открытой координации преподаватель принимает участие в проекте непосредственно в собственном статусе, он координирует процесс и в случае необходимости направляет отдельные этапы проекта. Необходимо организовать работу студентов в содружестве, без выражения авторитарного мнения преподавателя. В проекте со скрытой координацией педагог лишь в случае крайней необходимости оказывает помощь студентам, например, в виде консультации [32].

Таким образом, технологии организации проектной деятельности в применении профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности формируют осмысленное развитие профессионально-исследовательского интеллекта обучающихся, а также - целесообразное проектирование практических действий будущего специалиста сферы туризма.

- Реализации функции «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся» в применении профессионально ориентированных задач возможна с помощью операции «мозговой штурм» («мозговая атака»). Эта операция представляет собой групповое генерирование идей в установленный отрезок времени. Данный метод стимулирует самостоятельную, творческую активность студентов [107].

Мозговой штурм, благодаря динамичности мыслительных процессов, свойственных этой форме, генерирует любые, порой даже самые невероятные,

фантастические, парадоксальные идеи без всякой критики. Важно, что все идеи впоследствии подвергаются анализу, оценке, сопоставлению и выбору наилучшего варианта решения. В ходе работы группы могут быть следующие этапы: формулирование проблемы, определение условий работы коллектива, анонсирование правил поведения участников в поиске решения, формирование групп участников и постановка задачи.

Для профессионально ориентированных задач в форме мозгового штурма характерны следующие общие правила:

- в ходе генерирования идей не допускается критика (словесная, в форме жестов, с использованием мимики и пр.), способная погубить саму идею штурма;

- в процессе мозговой атаки все участники равны, недопустимо приоритетное внимание к одному конкретному мнению (не важно, кто сказал; важно, что сказано);

- поиск оптимальных идей - главная цель мозгового штурма;

- выдвинутая идея должна иметь четкую и краткую формулировку;

- выбираются наиболее рациональные мысли, однако остальные не отбрасываются.

- Стимулировать самостоятельную работу обучающихся позволяет и операция «исследование», представляющая собой метод умозаключения от конкретных фактов, самостоятельно наблюдаемых и изучаемых обучающимися. Процесс решения студентами профессионально ориентированной задачи в форме исследования заключается в изучении сущности явлений объективного мира, раскрытии закономерностей развития. Метод исследования характеризуется совокупностью приёмов, которые позволяют определить научную истину. Данный метод предусматривает самостоятельность студентов в переходе от «имитации научного поиска» к реальному научно-практическому поиску [62].

Задания, предусмотренные преподавателем, направлены на исследование студентами того или иного вопроса, что предполагает формирование у них умений и навыков самостоятельной работы с литературными источниками: поиск и отбор научной литературы, конспектирование; развитие диалектического мышления в процессе изучения учебных дисциплин; анализ существующих теоретических подходов; приобретение навыков проведения экспериментов и статистической обработки результатов наблюдений, оформление результатов в виде научного отчёта и др. Примером исследования в рамках применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности может быть исследование студентами тенденций современного туристского рынка, анализ профессиональной периодической литературы и интернет-источников и последующее представление результатов в форме выступления.

- Еще одной операцией, реализующей функцию «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся», является «дискуссия», используемая для выработки разнообразных решений в условиях неопределенности или спорности обсуждаемого вопроса.

Суть данной операции можно рассмотреть на примере, когда преподаватель, обозначая перед студентами профессионально ориентированную задачу, излагает, например, две различные точки зрения на одну и ту же проблему. Студентам предлагается выбрать один из вариантов, который, по их мнению, является верным, и обосновать свою точку зрения. Роль преподавателя в ходе дискуссии – раскрывать, уточнять, ставить дополнительные вопросы. Обсуждение верных и ошибочных мнений студентов позволяет утвердить в их сознании основные положения и выводы [107].

Учебная дискуссия, применяемая преподавателем в подготовке студентов к туристской деятельности, позволяет:

- овладеть будущим специалистам сферы туризма приемами и методами профессиональной коммуникации;
- расширить профессиональные представления будущих специалистов сферы туризма;
- развивать профессиональный интеллект;
- получить опыт защиты и аргументации своего мнения;
- получить навык конструктивного восприятия противоположных суждений;
- развивать профессионально-личностное самоопределение и др.
- Функцию «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся» в применении профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности также реализуют с помощью операции «состязание». Деятельность обучающихся может быть организована как своеобразное состязание: группа студентов делится на несколько микрогрупп в целях подготовки лучшего проекта, состязание за большее число аргументированных позиций по тому или иному вопросу и т.д. [62].

В ходе организации профессионально ориентированной задачи в форме состязания преподаватель принимает во внимание социально-психологический факт, что студентам свойственно стремление к здоровому соперничеству и самоутверждению. Состязание демонстрирует эффективность, поднимая отстающих студентов до лидирующих позиций, позволяя развивать творческие способности студентов, инициативу и ответственность.

По составу участников состязание может быть коллективным или иметь индивидуальный характер. По продолжительности оно может быть длительным или эпизодическим. Примером использования в ходе занятия деятельности, основанной на состязании, может быть выполнение задания по группам за ограниченный период времени. Однако, чтобы эффект от

соревнования был значительным, всегда необходимо придавать результаты гласности [107].

Актуальность такой формы профессионально ориентированных задач выражается и в том, что соревнование переходит из учебной деятельности в профессиональную. В трудовой деятельности специалист постоянно сталкивается с соперничеством внутри коллектива или с конкурентной борьбой на рынке. Сформированное в ходе решения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности стремление обучающегося к представлению лучших показателей трансформируется в профессиональное стремление быть первым, то есть конкурентоспособным, в его трудовой деятельности.

- Операция «положительное подкрепление» в адрес студентов вовремя выполнения ими профессионально ориентированных задач также реализует функцию «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся».

Психологами принципы подкрепления используются регулярно. Весь учебный процесс, по мнению известного ученого Б.Ф. Скиннера, основывается на принципах подкрепления, позволяющего преподавателям в ходе учебных занятий влиять на формирование мотивации студентов к обучению [103, с.60-95].

По мнению В.Ю. Питюкова, положительное подкрепление в процессе обучения и воспитания предполагает публичное оглашение реальных достоинств студента. Среди достоинств могут быть: личностные качества человека (трудолюбие, внимание, усидчивость и усердие, честность и бескомпромиссность, ответственность и др.), физические достоинства (рост, глаза, изгиб бровей и т.д.), номинации человека (студент, первокурсник, оратор, выпускник и т.д.), сравнение человека с ним самим в определенном промежутке времени (примером положительного подкрепления может быть фраза: «Ты уже ни раз доказывал, что можешь справиться даже с самыми

сложными заданиями)), обозначение характеристик, присущих ему, как человеку, с точки зрения этики. При этом стоит отметить, что чем более мелкая деталь выделяется, тем более высоко ее возможно оценить. Кроме того, наряду с вербальной формулировкой преподаватель всегда должен помнить о так называемом собственном «мимико-пластическом портрете», чтобы образ педагога, его внешние и словесные характеристики дополняли друг друга, усиливая воздействие на обучающегося [75].

Эффективность применения принципа положительного подкрепления выражается в формировании у студента радостного чувства удовлетворения от результатов обучения, что в свою очередь, усиливает его мотивацию обучаться дальше и достигать больших результатов. Улыбка или словесное одобрение, используемые для положительного подкрепления, используются преподавателем именно во время выполнения задания, чтобы обеспечить необходимую мотивацию для студента [53, с.149-169].

- Реализовать функцию «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся» также позволяет операция «снятие страха», предшествующая моменту включения в процесс решения профессионально ориентированных задач. Перед выполнением студентом любого задания преподавателю следует «снять страх» перед предстоящей деятельностью. Это позволяет обучающемуся избавиться от неуверенности. После такой процедуры «снятия страха» студент, как правило, раскрепощается и становится более уверенным в своих силах. [75]. Нужно отметить, что работа в сфере туризма и гостеприимства в большинстве своем предполагает постоянное взаимодействие с клиентом. Это как раз то, чего боятся многие студенты в ходе обучения: им трудно перебороть себя и пойти на контакт, будь то деловая игра, дискуссия или реальная ситуация в ходе учебной практики. Именно для этого и необходимо использовать операцию снятия страха, которая является первой ступенью к приобретению студентом, будущим специалистом, уверенности в себе и своих действиях.

- Еще одной операцией, реализующей функцию «выработка навыков самостоятельной работы обучающихся» в применении профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, является – «авансирование успешной деятельности». Данная операция позволяет преподавателю продемонстрировать свою твердую убежденность в том, что студент имеет все необходимые ресурсы, качества, знания, условия для выполнения той или иной задачи. В свою очередь, такая позиция преподавателя внушает обучающемуся уверенность в себе, своих силах и возможностях. [62]. Этот метод тесно связан с описанным выше, поскольку после снятия страха у студента перед выполнением задания преподавателю необходимо выразить уверенность в том, что студент способен справиться с этой задачей.

Ушинский К.Д. в своих исследованиях пришел к выводу, что исключительно успех в деятельности обучающегося поддерживает его интерес к обучению. Как отмечает автор, обучающийся, который никогда не испытывал радости от собственных усилий в обучении, который не испытывал чувства гордости за свои успехи, теряет желание и интерес обучаться далее [121].

Сухомлинский В.А. в своих исследованиях полагает, что методы, используемые в учебной деятельности, должны вызывать обучающегося интерес к познанию окружающего мира, а учебное заведение - стать школой радости (радости познания, творчества, общения). Это определяет главный смысл деятельности учителя: создать каждому ученику ситуацию успеха [114].

В работах Белкина А.С. уделяется значительное внимание технологиям создания ситуаций успеха. Автор утверждает, что одно неосторожное слово преподавателя может «надломить» обучающегося и навсегда сформировать в нем нежелание учиться [10]. С точки зрения психологии успех – «это переживание состояния радости, удовлетворение оттого, что результат, к

которому стремилась личность в своей деятельности, либо совпал с ее ожиданиями, надеждами, либо превзошел их» [10]. Одной из задач преподавателя является необходимость дать каждому студенту возможность испытать радость от собственных достижений, поверить в свои возможности. Как говорит Белкин А.С.: «Успех в учении – единственный источник внутренних сил ребенка, рождающий энергию для преодоления трудностей, желания учиться»[10].

Американский психолог, психотерапевт и педагог Уильям Глассер, на протяжении многих лет разрабатывавший методы педагогического общения с детьми и подростками, пришел к важному выводу. «Независимо от количества прошлых неудач, происхождения, культуры, цвета кожи или уровня материального благосостояния человек никогда не преуспеет в жизни в широком смысле слова, если однажды не познает успеха в чем-то для него важном» [19]. Автор убежден, что, прежде всего, добившись успеха в школе, ребенок, программируется на успех в жизни. Это возможно благодаря работе педагога, который приучает обучающегося к ответственности за учебу и свои действия. А доброжелательная форма работы педагога позволяет ребенку приобрести ощущение значимости собственного Я.

Таким образом, обучающийся тянется к знаниям и осознает потребность в обучении тогда, когда его деятельность подкреплена успехом. В ходе решения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, студент также должен испытывать переживание ситуации успеха, что, в свою очередь, повышает мотивацию обучения; способствует развитию новых интересов; позволяет студенту ощутить чувство удовлетворенности от процесса обучения. Кроме того, создание ситуации успеха стимулирует студента к высокой результативности его деятельности, развивает инициативность, поддерживает в учебном коллективе благоприятный психологический климат.

Третьей функцией применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности является «формирование потребности профессионального саморазвития обучающегося».

По мнению Э.Ф. Зеера саморазвитие представляет собой процесс прогрессивного преобразования личности на основе воздействий социального, профессионального и личного характера, направленного на самоактуализацию и совершенствование [35]. Таким образом, активная позиция студента туристского вуза в ситуациях условного воспроизведения профессиональной среды посредством профессионально ориентированных задач обеспечит ему профессиональное саморазвитие. Этому способствует решение в ходе обучения профессионально ориентированных задач, что в будущем позволяет специалисту осилить все более сложные профессиональные задачи.

В целях реализации функции «формирование потребности профессионального саморазвития обучающегося» на занятиях в высшем учебном заведении, в том числе и туристском вузе, в ходе решения профессионально ориентированных задач используются следующие операции.

- «Рефлексия» - процесс размышления индивида о происходящем в его собственном сознании [93]. Понятие происходит от латинского «reflexio», что означает «отражение». Согласно Словарю иностранных слов, рефлексия – это «размышление, полное сомнений, противоречий; анализ собственного психического состояния» [108]. Задача, которая решается с помощью рефлексии - анализ работы обучающихся, поскольку для них важно отмечать успехи в деятельности, понимать их затруднения, планировать деятельность по совершенствованию работы каждого обучающегося или группы в целом. Для реализации функции «формирование потребности профессионального

саморазвития, обучающегося» необходимо каждую работу в группе завершать рефлексией.

Выделяются два основных вида рефлексии: саморефлексия (оценка студентом собственного состояния по окончании учебного задания) и групповая рефлексия. Групповая рефлексия предусматривает организованный процесс, в ходе которого участники коллектива высказывают мнения о результате совместной деятельности. В ходе такой дискуссии зачастую анализируются высокоэффективные и малоэффективные действия, принимается решение об использовании или отказе от их использования в дальнейшем. Главным же условием проведения групповой рефлексии является исключительная доброжелательность и акцент на положительном вкладе каждого из участников [67].

В этой связи решение профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности должно завершаться рефлексией, позволяющей каждому студенту проанализировать произведенные действия, оценить свое состояние во время работы по ее итогам. Стоит заострить внимание на выстраивании индивидуального высказывания студента, основанного на его собственном состоянии. В этом состоит особенность организации рефлексии. На практике обучающиеся часто пытаются избежать повторения мысли, озвученной ранее другим студентом, что в корне не верно. Выполняя ряд одинаковых действий нельзя получить идентичный результат.

С древнейших времен известно крылатое выражение «Если двое делают одно и то же, то это не одно и то же» [133]. В произведении римского писателя Теренция «Братья» говорится, что, если два человека совершают одинаковый проступок, то есть вероятность, что для одного из них деяние останется безнаказанным, а для второго – нет. В наши дни данное крылатое выражение используется в слегка измененной форме: «Если двое говорят

одно и то же, то это не одно и то же» [133], поскольку каждый толкует слова и понятия по-своему.

Таким образом, когда разные студенты выполняют одну и ту же профессионально ориентированную задачу, для каждого она имеет разное значение и результат. Рефлексия позволяет каждому обучающемуся выразить именно его состояние и его приобретения, вне зависимости схожи они или отличны от ощущений других.

Рассматривая операции, обеспечивающие реализацию применения профессионально ориентированных задач «формирование потребности профессионального саморазвития, обучающегося», целесообразно выделить частные операции, основу которых составляет метод рефлексии [62].

- Одной из таких частных операций является «раскрытие социального значения знания и опыта, полученных студентом в ходе решения профессионально ориентированных задач». Осознание студентом важности знания и опыта позволит ему обрести свободу собственного выбора, поскольку, владея определенной исходной информацией, обладатель знания получает возможность выбирать из имеющихся альтернатив, прогнозировать результаты своей деятельности и т.д.

- Другой частной операцией, базирующейся на рефлексии, является «оценка студентом своих профессиональных приобретений по итогам решения профессионально ориентированных задач». Осознавая свои новые приобретения в форме знаний или опыта, студент внутренне повышает свою значимость и приобретает большую уверенность в своих дальнейших действиях. Это, безусловно, положительно повлияет на процесс его профессионального становления.

- Еще одной частной операцией, основанной на рефлексии, является «осознание влияния знания на организацию профессиональной деятельности», что в итоге приводит обучающихся к пониманию

собственной роли в профессиональной деятельности, постоянно усложняющейся по мере приобретения опыта.

- В рамках рефлексии также можно выделить такую частную операцию, как «проектирование своей будущей профессиональной деятельности в связи с произошедшим на занятии». По результатам решения поставленной преподавателем профессионально ориентированной задачи студент получает новые знания и навыки, расширяет свои представления о совершаемых действиях и о будущей профессиональной деятельности. Это позволяет ему с большей уверенностью проектировать траекторию своей будущей профессиональной деятельности.

- Частная операция, основанная на рефлексии - «осмысление занятия как события жизни» - помогает студенту осознать все то, что происходило на занятии, включая решение профессионально ориентированных задач, как некое событие, то есть значительное явление [66] его жизни. При условии, что это занятие стало для него таковым событием, позволяющем ему открыть что-то новое в себе, в окружающих людях, в профессии, к которой он себя готовит.

- Очень близкой по значению к предыдущей является другая частная операция, базирующаяся на рефлексии – «осмысление участия студента в занятии как совершение им поступка». Согласно Большой психологической энциклопедии поступок – это «сознательное действие, оцениваемое как акт нравственного самоопределения человека, в котором он утверждает себя как личность в своем отношении к другому человеку, себе самому, группе или обществу, к природе в целом» [10]. Таким образом, рефлексия позволяет студенту осознать свое участие в решении индивидуальной или групповой профессионально ориентированной задачи как совершение им определенного поступка, иногда идущего вразрез общепринятому или устоявшемуся мнению, или подходу к решению такого типа задач. В этот момент

обучающийся проявляет свою индивидуальность, доказывая свою точку зрения, аргументируя и отстаивая ее.

- В рамках саморефлексии можно выделить такую частную операцию как «осуществление профессионального выбора между имеющимися альтернативами». В ситуации профессионального выбора специалист оценивает свои знания и основывается на своем профессиональном опыте, которые в совокупности позволяют ему осуществить обоснованный выбор между представленными альтернативами. Например, в ситуации выбора туристского предложения менеджер туризма, опираясь на свои знания и опыт, принимает решение, какой из имеющихся вариантов наиболее удовлетворяет желаниям, потребностям и возможностям клиента. Подобная ситуация в учебном процессе, представленная в форме профессионально ориентированной задачи, позволяет студенту осознать значение профессионального выбора.

- Еще одной частной операцией, базирующейся на рефлексии и реализующей функцию «формирование потребности профессионального саморазвития обучающегося», является - «осознание студентом роли для своего развития другого студента, преподавателя или известной личности, рассматриваемой на занятии». Вне зависимости от формы проведения профессионально ориентированных задач на учебном занятии осуществляется взаимное воздействие студентов и преподавателя. Каждое совершенное действие (например, высказанная мысль, жест, выражение лица и др.) или бездействие (например, отсутствие реакции на обращение, невыполнение задания и т.п.) одного лица может быть расценено другим как своеобразная роль в его собственном развитии. Помимо преподавателя и других обучающихся, которые оказывают воздействие друг на друга в ходе совместной деятельности, такую роль могут играть и известные деятели в данной профессиональной деятельности. Причем не обязательно в процессе персонального воздействия. Метод персоналий регулярно используется

преподавателями в ходе занятий. Примеры успешной деятельности профессионалов современности, либо изречения исторических деятелей, представленные на учебном занятии, способны оказать влияние и сыграть роль в развитии конкретного студента, когда он лично осознал свои новые приобретения, основанные на этих примерах и изречениях.

- Одной из важнейших парадигм современного образования стала парадигма образования через всю жизнь. Независимо, каких высот достигает человек в своей профессии, он продолжает чему-то учиться. По свидетельствам мыслителя Платона древнегреческий философ Сократ говорил: «Я знаю только то, что ничего не знаю, но другие не знают и этого» [133]. Он развернул эту мысль глубже, полагая, что обычно люди думают, что они имеют какие-то знания, но на самом деле они ничего не знают. Таким образом, выходит, что человек, осознающий свое незнание, обладает большими знаниями, чем окружающие [133]. Осознание своего собственного незнания в той или иной области человек понимает направление своего дальнейшего развития. Учебная деятельность – это тот путь, который позволяет постигать истину. Поэтому еще одной частной операцией, основанной на рефлексии, является «осознание студентом роли учебной деятельности как пути приобретения новых знаний и постижения истины». Такое осознание является катализатором дальнейшего обучения или самообразования человека.

Таким образом, реализация профессионально ориентированной задачи в ходе учебных занятий выстраивается педагогом в соответствии с тремя основными функциональными направлениями: активизация профессионального мышления обучающегося, выработка навыков самостоятельной работы обучающегося и формирование потребности профессионального саморазвития обучающегося. Для каждого из функциональных направлений выше мы представили наиболее часто используемую совокупность операций, которая может быть дополнена и

индивидуальными операциями, связанными с профессионализмом, опытом, личными качествами конкретного преподавателя.

1.3. Классификация профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности

Профессионально ориентированная задача в рамках настоящего исследования рассматривается в качестве разновидности проблемной ситуации, которая моделируется в процессе подготовки студентов к туристской деятельности, соответствует основным профессиональным функциям деятельности специалиста и содержит необходимые и достаточные данные для ее решения в ходе моделирования на учебном занятии.

В свою очередь, проблемная ситуация - это «сложное психическое состояние интеллектуального затруднения человека, возникающее в случае, когда он не может достичь цели (объяснить решение, решить задачу и т.д.) известными ему способами» [34].

Преподавателю следует учитывать, что проблемная ситуация возникает в следующих ситуациях:

- когда между уже имеющимися системами знаний и новыми - обнаруживается несоответствие;
- когда обучающиеся ставятся перед многообразием выбора из системы имеющихся у них знаний;
- когда обучающиеся сталкиваются с новыми условиями использования уже имеющихся знаний на практике [50].

При этом классификация, под которой подразумевается систематизация знания, когда вся область изучаемых объектов представлена в виде системы классов, или групп, по которым эти объекты распределены на

основании их сходства в определенных свойствах [59], в отношении проблемных ситуаций детерминирована спецификой изучаемого предмета. Для дисциплин естественнонаучного цикла – это: выявление границ применения закона и рассмотрение его частных случаев; графическая интерпретация явления или закона; выдвижение гипотез; проведение сравнений, аналогий; классификация, систематизация, обобщение. Для дисциплин гуманитарного цикла – это: установление причинно-следственных связей, событий, явлений; установление общих и частных закономерностей развития; определение преемственности между фактами, событиями, явлениями; выяснение тенденций развития и т.д. [75].

Особенностью применения профессионально ориентированной задачи в учебном процессе является то, что проблемная ситуация, являющаяся ее основой, моделирует (условно воспроизводит) основные функции профессиональной деятельности специалиста. Это отличает ее от других видов проблемных ситуаций и свидетельствует о том, что в основу классификации профессионально ориентированных задач должен быть положен иной принцип – принцип соответствия профессиональным функциям специалиста.

Чтобы произвести отбор профессионально ориентированных задач для конкретного учебного занятия, преподаватель должен отталкиваться от соответствующих профессиональных функций специалиста, выполняемых им в ходе профессиональной деятельности.

В настоящее время разработан ряд нормативно-правовых документов, содержащих профессиональные требования и перечни функциональных обязанностей для специалистов сферы туризма и гостеприимства. Среди них: Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (направление подготовки «Туризм», «Гостиничное дело»), профессиональные стандарты (например, профстандарты «Руководитель гостиничного комплекса», «Работник по приему и размещению гостей»,

«Официант и бармен», «Горничная», «Экскурсовод» и др.), Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих. Также требования к знаниям, умениям, навыкам и должностные функции специалистов представлены в национальных стандартах Российской Федерации (например, ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу», ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов» и др.).

Требования к специалистам предъявляются со стороны различных министерств и ведомств Российской Федерации, среди них: Минздрав, Минтруд, Минобрнауки, Минпромторг.

Одним из основополагающих документов в области установления требований к специалистам является Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N37 [31]. Положения справочника рекомендовано применять на всех предприятиях в целях обеспечения квалифицированного подбора, расстановки и использования кадров. Основным назначением данного справочника является обеспечение рационального разделения труда, создания эффективного механизма разграничения функций, полномочий и ответственности на основе четкой регламентации трудовой деятельности специалистов. Справочник содержит квалификационные характеристики должностей служащих, связанные с развитием рыночных отношений.

В основе построения справочника - должностной признак, так как требования к квалификации работников определяются их должностными обязанностями, которые, в свою очередь, обуславливают наименования должностей. При разработке справочника использовалась принятая классификация работников на три категории: руководители, специалисты и служащие (технические исполнители) - рисунок 1. Все служащие отнесены к

той или иной категории в зависимости от характера преимущественно выполняемых ими работ: организационно-административные, аналитико-конструктивные, информационно-технические.

Все квалификационные характеристики, приведенные в справочнике, имеют три раздела: «должностные обязанности», где закрепляются основные трудовые функции; раздел «должен знать», представляющий требования к знаниям; раздел «требования к квалификации», определяющий уровень профессиональной подготовки работника, необходимый для выполнения предусмотренных должностных обязанностей, и требования к стажу.



Рисунок 1. Классификация работников в соответствии с Квалификационным справочником должностей

Отрасль туризма в справочнике представлена двумя квалификационными характеристиками – «директор гостиницы» и «заведующий жилым корпусом пансионата (гостиницы)».

Согласно данным характеристикам директор гостиницы должен организовывать работу и обеспечивать экономическую эффективность предприятия. В круг его обязанностей входит контроль за качеством обслуживания гостей, учет, распределение и правильное использование номеров, обеспечение бесперебойной работы оборудования. Директор принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированным персоналом и планирует деятельность предприятия. Для выполнения этих профессиональных функций директор должен знать виды документации, законодательство, правила содержания жилых и прочих помещений, организацию материально-технического обеспечения, порядок составления

отчетности, экономику и организацию труда и многое другое. Требованиями к его квалификации предусмотрено высшее образование и стаж работы по специальности в жилищно-коммунальном хозяйстве не менее 5 лет.

В обязанности заведующего жилым корпусом пансионата (гостиницы) входят, согласно справочнику, организация условий для комфортного пребывания гостей в пансионате (гостинице), соблюдение чистоты и порядка, контроль за приемом и регистрацией отдыхающих. Заведующий контролирует работу всех систем жизнеобеспечения жилого корпуса и принимает меры по устранению проблем. Кроме того, в круг обязанностей заведующего жилым корпусом пансионата (гостиницы) входит решение и предотвращение конфликтных ситуаций, рассмотрение жалоб, устранение недостатков в обслуживании. Такого рода работник должен знать законодательство, порядок содержания всех типов помещений, порядок оформления документации отдыхающих, основы этики и охраны труда. Требованиями к квалификации предусмотрено наличие высшего образования и стажа работы по специальности в жилищно-коммунальном хозяйстве не менее 1 года или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности в жилищно-коммунальном хозяйстве не менее 3 лет.

При этом в штатном расписании гостиничного предприятия могут быть также представлены должности работников без привязки к специфике деятельности: главный инженер, директор котельной, заведующий столовой, заведующий хозяйством. В любых предприятиях туристской индустрии также представлены: главный бухгалтер, главный специалист по защите информации, заведующий копировально-множительным бюро, заместитель директора по управлению персоналом, начальник отдела маркетинга, начальник отдела кадров, начальник отдела по связям с общественностью, начальник отдела по стандартизации, начальник юридического отдела, бухгалтер, инженер, переводчик синхронный, специалист по маркетингу, товаровед, экономист, агент и другие.

Нужно отметить, что вышеуказанный документ, разработанный в 1998 году, впервые вводит квалификационные характеристики целого ряда должностей, среди которых, например, «менеджер». В странах с развитой рыночной экономикой менеджерами называют «профессиональных управляющих, обладающих специальным образованием, часто полученным в дополнение к инженерному, юридическому, экономическому. Менеджеры осуществляют квалифицированное управление деятельностью предприятия (высшее звено), его структурных подразделений (среднее звено) или обеспечивают выполнение определенной деятельности в сфере бизнеса (низовое звено)» [42]. В справочнике представлены характеристики должностей, связанных с менеджментом в разных областях (управление персоналом, реклама, связи с инвесторами, связи с общественностью и др.). В настоящее время большинство должностей в сфере туризма и гостеприимства имеют наименование именно «менеджер».

Согласно справочнику, менеджер осуществляет управление предпринимательской деятельностью предприятия, направленной на удовлетворение нужд потребителей и получение прибыли за счет стабильного функционирования, поддержания деловой репутации и в соответствии с предоставленными полномочиями и выделенными ресурсами. Основными обязанностями менеджера являются планирование и контроль предпринимательской деятельности, анализ проблем, повышение качества и конкурентоспособности продукта или услуг организации. При этом, объем деятельности и полномочий менеджера зависит от масштаба предприятия. Менеджер организует работу всей организации в целом, либо определенным участком деятельности. Менеджер должен обладать знаниями в области законодательства, экономики, маркетинга, принципов ведения бизнеса, психологии, вычислительной техники. Менеджер должен знать конъюнктуру рынка, структуру управления предприятием, нормы охраны труда. В справочнике отражены требования к квалификации менеджера, включающие

наличие высшего образования в области менеджмента и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

В 2012 году Минздравсоцразвития России добавляет к Единому квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и служащих новый раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» [80].

Вышеуказанный раздел содержит квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма, осуществляющих экскурсионную, турагентскую, туроператорскую и гостиничную деятельность.

Для организаций, осуществляющих *экскурсионную деятельность*, в разделе представлены квалификационные характеристики руководителя: «директор экскурсионным бюро; специалистов: переводчик (в сфере туризма), гид-переводчик (в сфере туризма), экскурсовод, организатор экскурсий; служащих: агент по приему заказов на экскурсии, администратор офиса» [80].

В должностные обязанности руководителя экскурсионной организации входит управление административно-хозяйственной, основной и экономической деятельностью компании. Руководитель организует работу и взаимодействие структурных подразделений экскурсионного бюро, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления экскурсионных услуг. В круг его обязанностей входит: планирование и контроль работы, определение перспективных направлений деятельности, участие в переговорах и заключение договоров с поставщиками и партнерами. В его обязанности входит ведение кадровой политики, анализ качества и безопасности обслуживания экскурсантов [80].

Кроме того, квалификационные характеристики, кроме должностных обязанностей (профессиональных задач), определяют уровень необходимых знаний для той или иной должности и стаж профессиональной деятельности.

Например, «руководитель экскурсионного бюро» должен знать законодательство о туризме, особенности организации деятельности экскурсионного бюро, включая экономико-финансовую, коммуникационную составляющую и др. К квалификации для кандидата на руководящую должность в экскурсионной деятельности предъявляются серьезные требования: высшее образование в сфере туризма (или дополнительное образование в сфере туризма на базе высшего образования) и стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 3 лет [80].

Для специалистов характерно наличие должностных обязанностей, связанных с организацией, координацией, планированием либо разработкой продукта (услуги). Важными составляющими являются анализ и исследование в области профессиональной деятельности, различные формы коммуникации с клиентом, другими работниками организации или партнерами, а также обеспечение качества и безопасности обслуживания клиента. В квалификации специалистов требования предусматривают наличие высшего образования в сфере туризма. Для переводчиков, гидов-переводчиков и экскурсоводов требуется наличие гуманитарного образования и дополнительного образования в области туризма, а также стаж работы в соответствии с категорией [80].

Служащие обеспечивают работу руководителя и специалистов, выполняя преимущественно работу технического характера (например, консультации клиентов, прием заказов, координация работы подразделений, ведение информационных баз, оформление документации и др.). Служащие работники могут иметь среднее профессиональное образование в области туризма без предъявления требований к стажу работы [80].

Далее сосредоточим внимание на профессиональных задачах, зафиксированных в квалификационных характеристиках работников сферы туризма.

Справочником предусмотрены квалификационные характеристики для туристских агентств. Для руководителей: «директор туристского агентства, начальник отдела маркетинга и продаж туристского агентства; специалистов: менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм), менеджер по бронированию и продажам, руководитель туристской группы, агент по бронированию, агент по туризму (выездной, въездной, внутренний), ассистент по формированию экскурсионных (туристских) групп». Должности служащих не предусмотрены [80].

Среди руководителей в квалификационном справочнике представлены две позиции. Первая – директор турагентства, который осуществляет руководство административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью организации. Круг его обязанностей охватывает все участки работы агентства с точки зрения планирования и анализа. Директор контролирует качество работы по направлениям обслуживания клиентов, заключения договоров, использования материальных и финансовых ресурсов, он выявляет проблемы и принимает меры по их устранению. Кроме того, руководитель турагентства формирует штатное расписание, утверждает правила внутреннего трудового распорядка, принимает решения о графике отпусков, утверждает должностные инструкции работников и пр. [80].

Вторая позиция руководителя в туристском агентстве – «начальник отдела маркетинга и продаж туристского агентства». Логика разделения ясна: основными функциями туристского агентства являются продвижение и продажа туристского продукта. Для обеспечения надлежащей операционной работы справочником и предусмотрена позиция такого руководителя. Начальник отдела маркетинга и продаж организует проведение исследования рынка, обеспечивает работу с клиентской базой, рассматривает условия договорных взаимоотношений с туроператорами. В обязанности этой категории руководителей входит изучение жалоб потребителей и взаимодействие с туроператором по решению конфликтных ситуаций.

Начальник отдела маркетинга и продаж лично поддерживает контакт с клиентами категории «VIP» [80].

Специалисты в турагентском бизнесе обеспечивают текущую деятельность организации. Менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм) использует в своей работе результаты маркетинговых исследований, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, осуществляет консультации туристов, заключает с заказчиком турпродукта договор о реализации туристского продукта, предоставляет необходимую для принятия решения о покупке информацию, руководит доходностью направления. «Менеджер по бронированию и продажам» организует прием запросов от туристов, оформление платежных документов, руководит бронированием и продажей проездных билетов, бронированием мест в гостиницах [80].

Руководитель туристской группы осуществляет контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы. Среди его функций: организация процедуры прохождения туристами процессов туристских формальностей и контроля (при пересечении границы), взаимосвязь с принимающей стороной по вопросам организации приема туристов, обеспечение группы необходимой информацией, контроль качества и решение конфликтных ситуаций [80].

Агент по бронированию, агент по туризму (выездной, въездной, внутренний) по роду своей деятельности взаимодействуют с потребителем, осуществляют консультирование потребителей, бронирование и продажу продукта и услуг, координируют выполнение обязательств по размещению и питанию туристов, их транспортному и иному обслуживанию, принимают заказы на экскурсии [80].

Ассистент по формированию экскурсионных (туристских) принимает участие в планировании этапов проведения экскурсий. Он принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий, ведет деловую

переписку по вопросам организации экскурсий, формирует группы. В его обязанности входит информирование экскурсантов о предстоящей экскурсии и оформляет первичной учетной документации [80].

Для организаций, осуществляющих *туроператорскую деятельность*, в справочнике представлены характеристики квалификации руководящих работников: «директор туроператорской организации, начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов туроператорской организации, начальник отдела по туристским продуктам туроператорской организации; специалистов: менеджер по формированию туристского продукта, менеджер по туристским продуктам по направлениям туризма (выездной, въездной, внутренний туризм), менеджер по оформлению выездных виз, менеджер по работе с корпоративными клиентами, культуролог-аниматор, специалист по обработке заказов, инструктор-методист по туризму, консультант по туризму». Квалификационной характеристикой не предусматриваются должности служащих [80].

Среди должностей руководителей, предусмотренных единым квалификационным справочником, необходимо выделить должность директора туроператорской организации, который руководит всей административной деятельностью, хозяйственной частью, финансово-экономической структурой предприятия. Директор туроператорской организации формирует стратегию развития компании, организует взаимодействия структурных подразделений, утверждает штатного расписания и должностных инструкций, решение о приеме, перемещении и увольнении работников. Директор выявляет и анализирует проблемы, возникающие в работе компании [80].

Начальник отдела бронирования продаж турпродукта проводит маркетинговые исследования, изучает тенденции и спрос на рынке потребителя. Начальник отдела по бронированию и продажам туристских продуктов определяет и согласовывает цены на туристские продукты,

организует и проводит деловые переговоры. Руководитель данного направления деятельности в туроператорской компании контролирует все процессы, связанные с бронированием услуг [80].

Участок работы, предусматривающий формирование туристского продукта по направлениям, являющийся в туроператорской организации «сердцем» производственного процесса, возглавляет начальник отдела по туристским продуктам. В обязанности данного руководителя входит организация маркетинговой деятельности по направлению. В обязанности данного руководителя входит организация поиска поставщиков услуг (гостиницы, рестораны, транспортные компании и т.д.). Начальник отдела по туристским продуктам осуществляет переговоры с поставщиками услуг и проводит согласование условий договоров на предоставление услуг для последующего формирования турпродукта. Данный работник принимает участие в процедурах продвижения турпродукта. Также в его функционал входит анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания [80].

Среди должностей специалистов туроператорской компании необходимо выделить «менеджера по формированию туристского продукта» и «менеджера по туристским продуктам по направлениям туризма (выездной, въездной, внутренний)». Их основной функционал связан с поиском и анализом различного рода информации для дальнейшего формирования туристских продуктов. Специалисты на данных позициях в своей работе учитывают маркетинговые показатели спроса и предложения, ведет связанные с этим процессом переговоры, готовит проекты соглашений с партнерами-поставщиками услуг [80].

Международные туроператоры в целях организации обслуживания туристов на международных маршрутах, оформляют различные разрешительные документы для посещения туристами стран. Такую работу выполняет визовый менеджер. Его основные задачи предусматривают

сотрудничество с дипломатическими и консульскими учреждениями иностранных государств и Министерством иностранных дел России, а также - непосредственное оформление документов туристов для получения виз, паспортов, ваучеров и иных аналогичных документов [80].

«Менеджер по работе с корпоративными клиентами» формирует предложения в корпоративном сегменте, где осуществляется продажа туристского продукта для больших групп (от 100 до 1000 человек). Также в круг обязанностей данного специалиста может входить и организация выездных корпоративных мероприятий, обучающих семинаров, развлекательных программ, банкетов и прочих заказов клиентов [80].

В туроператорских организациях также возможна позиция культуролога-аниматора. Данный специалист осуществляет анализ тенденций в организации культурно-массовой досуговой деятельности, сотрудничает с компаниями, предоставляющими развлекательные услуги, организующими шоу-программы, работает с творческими объединениями и артистами. В его функционал входит разработка досуговых программ для туристов [80].

Специалист по обработке заказов в туроператорской организации контролирует своевременное выполнение заказа и в случае необходимости информирует заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа [80].

Инструктор-методист по туризму разрабатывает технику туристских походов, изучает список маршрутов с описанием их особенностей, оценивает их пригодность для конкретной группы. Данный работник формирует туристские маршруты и графики [80].

«Консультант по туризму» организует опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристам направлений отдыха и путешествий. Он предоставляет информацию туристам о местонахождении музеев, туристских объектов, событиях, погодных условиях в предполагаемом месте пребывания, а также о туристских услугах и туристских продуктах.

Консультант по туризму оформляет заявки на бронирование услуг, билетов, распространяет рекламные материалы (брошюры, буклеты, карты и т.п.), ведет учет обращений туристов по результатам туристских поездок [80].

К работникам сферы туризма также относятся и специалисты сферы гостеприимства. Для организаций, ведущих свою деятельность по предоставлению гостиничных услуг, предусмотрены квалификационные характеристики руководителей: «директор гостиницы, начальник службы гостиничного фонда, начальник службы приема и размещения; специалистов: дежурный по этажу, менеджер службы приема и размещения, консьерж, портье». Квалификационными характеристиками не предусмотрены позиции служащих [80].

«Директор гостиницы» планирует деятельность всего предприятия, осуществляет руководство производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью отеля. К его функциям также относится организация работы и взаимодействие всех структурных подразделений и служб гостиницы [80].

К руководящим должностям относится позиция «начальника службы гостиничного фонда», который осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы по обслуживанию гостей, подготовкой номеров, проведением замены номеров, стиркой и чисткой одежды гостей, уборкой помещений общего пользования и административных помещений. Организует работы по дезинсекции номеров. Начальник службы гостиничного фонда осуществляет планирование работы службы, организует процесс уборки номерного фонда, рассматривает жалобы гостей и устраняет причины недовольства, связанные с номерным фондом [80].

Служба приема и размещения взаимодействует с гостем напрямую. Начальник службы приема и размещения осуществляет контроль подготовки и организации работы подразделения. Следит за процессом встречи,

приветствия и обслуживания гостей. В случае возникновения экстренной ситуации организует работу по оказанию первой помощи гостям [80].

Среди специалистов ведущую позицию занимает менеджер службы приема и размещения. Менеджер координирует работу службы по встрече, регистрации и размещению клиентов в гостинице, ведет работу с жалобами и претензиями [80].

Дежурный по этажу осуществляет прием и размещение гостей, контроль за уборкой помещений общего пользования и административных помещений, расположенных на этаже, работу по оказанию первой помощи гостям в чрезвычайной ситуации. Кроме того, он анализирует жалобы и претензии гостей и принимает оперативные решения по их устранению [80].

Консьерж в отеле предоставляет гостям информационные услуги, контролирует списки прибывающих гостей, встречает их во время их заезда и сопровождает в номер. Прежде всего, основная задача консьержа - прием и выполнение заказов гостей на бронирование транспортных и иных билетов [80].

Портье обеспечивает встречу и приветствие гостей, их регистрацию и размещение в гостиничных номерах. Среди его обязанностей также обеспечение хранения ценностей гостей [80].

Также в 2012 году Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии Минпромторга РФ утвержден национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов». Национальный стандарт, разработанный Министерством культуры Российской Федерации совместно с ОАО «ВНИИС», установил общие требования к персоналу туроператоров и турагентов независимо от их форм собственности и организационно-правовых форм деятельности. Положения данного стандарта предложено использовать при подборе и расстановке кадров,

проведении аттестации, разработке должностных инструкций и стандартов работы персонала туроператорских и агентских компаний.

Национальный стандарт разрабатывался на базе Единого квалификационного справочника профессий работников сферы туризма, поэтому он лишь дополняет и конкретизирует некоторые нормы. Разделение работников на три категории, предусмотренное квалификационным справочником (руководители, специалисты, служащие), в национальном стандарте расширено конкретными наименованиями позиций в организациях туроператорского и турагентского профиля:

- руководители организаций, департаментов, отделов, подразделений и их заместители;
- специалисты, менеджеры, консультанты, референты, юристы;
- агенты, операторы, руководители туристских групп, экскурсоводы (гиды), инструкторы, инструкторы-проводники, методисты, гиды-переводчики, сопровождающие, стажеры, курьеры, ассистенты и т.п.

В тексте стандарта отмечается, что в зависимости от сферы деятельности (въездной, выездной, внутренний туризм), количества отделов и подразделений, штатного расписания и других факторов персонал туроператоров и турагентов может выполнять разные функции, совмещать их и иметь различные должности. Кроме того, отдельные подразделения и отделы туроператоров и турагентов, их функции и должности персонала могут быть объединены и/или отсутствовать у конкретного туроператора и турагента.

В приложении к национальному стандарту в табличной форме представлены функции и должности персонала туроператоров и турагентов. Таблица предусматривает наименование структурных подразделений, перечень выполняемых профессиональных задач (функций) и возможные наименования должностей сотрудников, работающих в данном структурном

подразделении. Перечень функций представлен в соответствии с Единым квалификационным справочником [23].

Стоит отметить, что в период с 2011 по 2013 год также были утверждены национальные стандарты, устанавливающие требования к персоналу коллективных средств размещения (ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»), предприятий общественного питания (ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»), экскурсионным организациям (ГОСТ Р ЕН 15565-2012 «Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации»). В 2017 году был утвержден еще один стандарт, устанавливающий требования к гидам – ГОСТ Р 57807-2017 «Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам). Однако в соответствии с законодательством о техническом регулировании национальные стандарты в России носят добровольный характер и используются для сертификации услуг [123].

В конце 2012 года в Трудовой кодекс Российской Федерации было включено понятие «профессиональный стандарт», которое представляет собой характеристику квалификации, необходимую работнику для того, чтобы он мог работать по определенной профессии [119]. Правила применения утверждены постановлением Правительства Российской Федерации №23 от 22 января 2013 г. Статья № 195.3, касающаяся профстандартов, действует с 1 июля 2016 г. В соответствии с ней работодатели обязаны применять положения профессиональных стандартов в случае, если требования к квалификации работника определены Трудовым кодексом России или иными федеральными законами и нормативно-правовыми актами. Для работников, в отношении квалификации которых подобных требований нет, профессиональные стандарты являются добровольными к применению и носят рекомендательный характер. В планах

Министерства труда и социальной защиты - разработка порядка 2000 профессиональных стандартов.

В настоящий момент разработан ряд профессиональных стандартов для работников сферы туризма. К ним относятся: руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц; руководитель предприятия питания; экскурсовод (гид); инструктор-проводник; официант/бармен; повар; кондитер; пекарь; сомелье/кавист; горничная; работник по приему и размещению гостей. Таким образом, гостиничные, ресторанные предприятия, а также экскурсионные бюро в настоящее время предъявляют к работникам требования, представленные в вышеуказанных профстандартах. При этом профессиональных стандартов для работников туроператорских и турагентских организаций пока нет. Проекты таких профессиональных стандартов предложены Федерацией рестораторов и отельеров и Федеральным агентством по туризму, однако ни один из вариантов пока не утвержден.

Профессиональные стандарты построены на базе уровней квалификации работников, утвержденных Министерством труда и социальной защиты РФ [92]:

- первый уровень предусматривает выполнение работником стандартных заданий с применением базовых знаний. Получение такой квалификации возможно с помощью инструктажа или за счет полученного практического опыта работы.
- второй и третий уровни подразумевают выполнение стандартных и типовых задач. Достижение требуемой квалификации возможно за счет получения начального профессионального образования или за счет профессиональной переподготовки работника.
- четвертый и пятый уровни предусматривают возможность осуществления руководства на низшем звене и требуют от работника умения воздействовать на группу сотрудников, нести ответственность за результат ее

работы. Для таких руководителей требуется наличие среднего профессионального образования по специальности.

- шестой уровень предусматривает наличие у работника высшего образования по программе бакалавриата или среднего профессионального образования по специальности. Данный квалификационный уровень предусматривает самостоятельную работу или работу по управлению коллективом людей. От работника требуется умение внедрять новые технологии, совершенствовать работу.

- седьмой уровень предусматривает квалификацию высшего руководства организации или структурного подразделения. От работника требуется наличие навыков управления и стратегического планирования. Образование требуется высшее, однако бакалавриата уже недостаточно, требуется образование уровня специалитета или магистратуры.

- восьмой и девятый квалификационные уровни предполагаются для высших должностей крупных корпораций, масштабной научной деятельности и государства. Требуется высшее образование по программам магистратуры или специалитета, а также окончания аспирантуры / адъюнктуры / ординатуры / ассистентуры-стажировки [120].

Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» разработан Федерацией рестораторов и отельеров и утвержденный Приказом Минтруда России от 07.05.2015 №282н [90]. Данный стандарт относится к работникам седьмого квалификационного уровня: руководителям учреждений, организаций и предприятий в сфере гостиничной деятельности и общественного питания, а также руководителям отдельных служб гостиниц и ресторанов. Цель стандарта - обеспечить эффективную работу гостиницы, оказание услуг размещения и питания.

В стандарте перечислены профессиональные функции руководителей, среди которых:

- управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (службы приема и размещения, службы питания, службы гостиничного фонда);
- управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами; контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса);
- стратегическое управление развитием гостиничного комплекса (анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса; разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса; управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе);
- стратегическое управление развитием сети гостиниц (разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц; взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу; внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц) [91].

В гостиничном бизнесе работников, непосредственно взаимодействующих с гостем, относят чаще всего к первому, третьему и четвертому уровню.

Профстандарт «Работник по приему и размещению гостей» разработан Федерацией рестораторов и отельеров и утвержденный Приказом Минтруда России от 05.09.2017 №659н.

Согласно профессиональному стандарту основной целью деятельности данных специалистов является оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения. Содержание стандарта относится к следующим работникам средства размещения: швейцар, подносчик багажа (багажист, носильщик), консьерж, администратор службы приема и размещения, портье, старший службы приема и размещения, Заместитель руководителя службы

приема и размещения. Стандартом предусмотрено выполнение данными специалистами следующих профессиональных функций: встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения; оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен; оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения [90].

В области оказания туристско-экскурсионных услуг на данный момент утвержден профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» [89]. Стандарт распространяется на работников 4-7 квалификационных уровней, к которым относятся: агент по приему и обработке заказов, организатор экскурсий, экскурсовод, гид-переводчик, директор (управляющий). Среди трудовых функций перечислены:

- вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг (прием и обработка заказов на экскурсии; координация работы по реализации заказа);
- организационное обеспечение экскурсионных услуг (организация экскурсий; разработка экскурсионных программ обслуживания);
- проведение экскурсий (разработка экскурсий; проведение экскурсий);
- руководство экскурсионной организацией (определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации; организация деятельности по реализации экскурсионных услуг; формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации).

В проекте профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг», размещенном на официальном сайте Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [94], предусмотрены профессиональные функции работников 3-7 квалификационного уровня:

- работа с заказами клиентов по формированию экскурсионных (туристских) групп;
- вспомогательная деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;
- разработка и реализация туристских досуговых программ;
- разработка и эксплуатация туристских маршрутов;
- формирование, продвижение и реализация туристского продукта;
- руководство и обслуживание туристской группы;
- руководство структурным подразделением туристской организации.

Основной целью деятельности работников, определенная профстандартом, является оказание туристских услуг.

Взгляд Федерации рестораторов и отельеров, которая также предложила проект профстандарта в области организации туристских услуг, под названием «Специалист по формированию, продвижению и реализации туристского продукта», отличается от видения Ростуризма. В качестве основной цели деятельности работников сферы туризма, в профстандарте зафиксировали деятельность по организации формирования, продвижения и реализации регионального туристского продукта. Данным проектом предусмотрено соотнесение всех работников сферы туризма к квалификационным уровням 3-7. Однако в проекте значится и восьмой квалификационный уровень, подразумевающий работников в области государственной деятельности по развитию туризма. К профессиональным функциям, определенным проектом профессионального стандарта, относятся:

- деятельность по консультированию, приему и оформлению заказов на туристский продукт;
- деятельность по формированию туристского продукта;
- деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;
- управление деятельностью сотрудников отделов (служб, департаментов) туристской организации;
- стратегическое управление деятельностью туристской организации;
- создание туристско-рекреационных кластеров, комплексов, центров и управление их продвижением;
- стратегическое управление и пространственная организация туристской индустрии региона.

Профессиональные задачи также закреплены в Федеральных государственных образовательных стандартах среднего профессионального и высшего образования.

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм», утвержденный Приказом Министерством образования и науки от 07.05.2014 №474, вступил в силу 01.09.2014 года. Стандарт в качестве области профессиональной деятельности выпускника определил формирование, продвижение и реализацию туристского продукта, а также организацию комплексного туристского обслуживания [82]. В стандарте предусмотрены профессиональные функции, к которым в соответствии с данным стандартом, готовится выпускник: предоставление турагентских услуг; предоставление услуг по сопровождению туристов; предоставление туроператорских услуг; управление функциональным подразделением организации. Углубленная подготовка предусматривает также и подготовку выпускника к предоставлению экскурсионных услуг.

Приказом Министерства образования и науки РФ от 14 февраля 2015 года №1463 был утвержден Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), предусматривающий в качестве области профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей (туристов), организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

В качестве объектов профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата, в стандарте указаны:

- потребители услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;
- туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения и иные объекты, способные удовлетворить духовные, физические и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил и здоровья;
- технологические процессы предоставления услуг туристской индустрии;
- результаты интеллектуальной деятельности;
- нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании;
- предприятия индустрии туризма - средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты

экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;

- информационные ресурсы и системы туристской деятельности, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий;

- туристские продукты;

- услуги гостиниц и иных средств размещения, организаций общественного питания, средства развлечения, экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги;

- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;

- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;

- первичные трудовые коллективы [87].

30 декабря 2017 года (в качестве стандарта нового поколения) вступил в силу Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденный Приказом Министерством образования и науки от 08.06.2017 №516. Стандартом предусмотрены области профессиональной деятельности выпускника:

- культура и искусство (в сфере экскурсионной деятельности);

- сервис, оказание услуг населению (в сфере оказания туристских услуг, экскурсионных услуг населению и иных услуг, необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме);

- сфера прикладных исследований.

Выпускник должен быть готов выполнять профессиональные задачи следующих типов: организационно-управленческие; технологические; сервисные; проектные; исследовательские.

Обучение по данному направлению строится в соответствии с утвержденными профессиональными стандартами [85].

Выпускник направления подготовки 43.04.02 «Туризм» (уровень магистратуры) должен быть готов выполнять профессиональные задачи в области проектно-конструкторской деятельности (например, формирование целей разработки туристского проекта и выявление приоритетов в проектировании туристской деятельности и др.); производственно-технологической деятельности (например, совершенствование процессов разработки и реализации туристских продуктов, отвечающих требованиям потребителей, оценка экономической эффективности туристских продуктов и др.); организационно-управленческой деятельности (например, организация и управление процессами формирования и реализации туристских продуктов, отвечающих требованиям потребителей, работой коллектива предприятия туристской индустрии и др.); сервисной деятельности (например, разработка и внедрение стандартов качества комплексного туристского обслуживания потребителей, создание систем безопасности и др.); научно-исследовательской деятельности (например, проведение комплексных научных исследований в сфере туризма и др.) [88].

В области подготовки специалистов для гостиничной деятельности в настоящий момент действуют два ФГОС среднего профессионального образования (43.02.11 «Гостиничный сервис» и 43.02.14 «Гостиничное дело»), стандарт уровня бакалавриата 43.03.03 «Гостиничное дело» и стандарт уровня магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело».

Областью профессиональной деятельности выпускников специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» является организация

обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения. Менеджер (в рамках базовой подготовки) готовится решать следующие профессиональные задачи: бронирование гостиничных услуг; прием, размещение и выписка гостей; организация обслуживания гостей в процессе проживания; продажи гостиничного продукта; выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. В рамках углубленной подготовки выпускник также готовится к выполнению профессиональных задач по управлению персоналом [83].

В рамках ФГОС среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» выпускник - специалист по гостеприимству – должен быть готов выполнять следующие профессиональные задачи: организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, службы питания; службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы бронирования и продаж [86].

В соответствии с ФГОС бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» выпускник может осуществлять свою деятельность в области:

- сервиса, оказания услуг населению (оказание комплекса услуг по обеспечению временного проживания в гостиницах и иных средствах размещения, включая сопутствующие и дополнительные услуги; организация деятельности организаций общественного питания);
- в сфере прикладных исследований.

Выпускник должен быть готов выполнять профессиональные задачи следующих типов: организационно-управленческие; технологические; сервисные; проектные; исследовательские.

Обучение по данному направлению строится в соответствии с утвержденными профессиональными стандартами [84].

Область профессиональной деятельности выпускников программы магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело» включает организацию и координацию процессов гостиничной деятельности, удовлетворяющих требования потребителей и соответствующих современным стандартам.

Выпускник должен быть готов к выполнению следующих профессиональных задач: организационно-управленческая деятельность (например, организация и координация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения и др.); научно-исследовательская деятельность (например, проведение комплексных исследований рынка гостиничных услуг с использованием современных научных методов и др.); проектно-конструкторская деятельность (например, постановка целей и задач проектирования в гостиничной деятельности и др.); производственно-технологическая деятельность (например, разработка нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения др.); сервисная деятельность (например, разработка и внедрение стандартов гостиничной деятельности и др.) [81].

Изучив многообразие профессиональных функций и различные подходы к ним в сфере туризма и гостеприимства, на основе систематизации сведений из всех вышеперечисленных документов, можно предложить классификацию профессиональных задач, а соответственно, и классификацию профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, состоящую из трех основных типов: управленческие функции, производственные функции и сервисные функции (рисунок 2).



Рисунок 2. Классификация профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности

Таким образом, все многообразие профессиональных функций, зафиксированное в квалификационных характеристиках и ряде стандартов и выступающих основой классификационного признака при изучении многообразия профессионально ориентированных задач, было проанализировано и представлено в виде сопоставительной таблицы (таблица 1).

Таблица 1

Классификация профессионально ориентированных задач на основе ведущих функций работников сферы туризма

Гостинично-ресторанная деятельность	Деятельность по организации путешествий
Профессионально ориентированные задачи, связанные со следующими управленческими (организационными) функциями:	
<ul style="list-style-type: none"> • организация и контроль; • управление персоналом; • организация и координация производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; • координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; • управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (службы приема и размещения, службы питания, службы гостиничного фонда); • управление текущей деятельностью департаментов; • контроль и оценка эффективности деятельности департаментов; • стратегическое управление развитием гостиничного комплекса; 	<ul style="list-style-type: none"> • организация и управление процессами формирования и реализации туристских продуктов, отвечающих требованиям потребителей, работой коллектива предприятия туристской индустрии; • управление функциональным подразделением организации; • управление деятельностью сотрудников отделов (служб, департаментов) туристской организации; • стратегическое управление деятельностью туристской организации; • стратегическое управление и пространственная организация туристской индустрии региона; • формирование целей разработки туристского проекта и выявление приоритетов в проектировании туристской деятельности; • и др.

<ul style="list-style-type: none"> • постановка целей и задач проектирования в гостиничной деятельности; • и др. 	
Профессионально ориентированные задачи, связанные со следующими производственными (технологическими) функциями:	
<ul style="list-style-type: none"> • бронирование гостиничных услуг; • прием, размещение и выписка гостей; • организация обслуживания гостей в процессе проживания; • продажи гостиничного продукта; • разработка нормативно-технологической документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения; • встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения; • оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; • информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен; • проведение комплексных исследований рынка гостиничных услуг с использованием современных научных методов; • и др. 	<ul style="list-style-type: none"> • формирование туристского маршрута, графика туристского похода и плана мероприятий; • совершенствование процессов разработки и реализации туристских продуктов, отвечающих требованиям потребителей, оценка экономической эффективности туристских продуктов; • деятельность по консультированию, приему и оформлению заказов на туристский продукт; • деятельность по формированию туристского продукта; • деятельность по продвижению и реализации туристского продукта; • разработка и реализация туристских досуговых программ; • предоставление информации туристам о местонахождении музеев, туристских объектов, событиях, погодных условиях в предполагаемом месте пребывания, а также о туристских услугах и туристских продуктах; • оформлению выездных виз; • ведение переговоров; • создание туристско-рекреационных кластеров, комплексов, центров и управление их продвижением; • поиск и анализ различного рода информации для дальнейшего формирования туристских продуктов; • маркетинговые исследования; анализ маркетинговых исследований; и др.
Профессионально ориентированные задачи, связанные со следующими сервисными функциями:	
<ul style="list-style-type: none"> • обслуживание гостей в процессе проживания; • разработка и внедрение стандартов гостиничной деятельности; • взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами; • содействие достижению поддержания высокого уровня обслуживания гостей; 	<ul style="list-style-type: none"> • разработка и внедрение стандартов качества комплексного туристского обслуживания потребителей; • создание систем безопасности; • руководство и обслуживание туристской группы; • опрос туристов с целью выявления наиболее удобных туристам направлений отдыха и путешествий;

<ul style="list-style-type: none"> • ежедневный контроль списка приезжающих гостей, выделение категории VIP; • анализ жалоб и претензий гостей и принятие оперативных решения по их устранению; • и др. 	<ul style="list-style-type: none"> • осуществляет зональные и целевые культурно-досуговые программы; • и др.
--	--

Исходя из этого, в целях обучения будущих специалистов сферы туризма определяется специфика профессионально ориентированных задач. Необходимо учитывать тот факт, что производственные и сервисные функции тесно связаны между собой и отличаются в сфере туризма лишь фактом взаимодействия с заказчиком или конечным потребителем. Так, например, повар в ресторане гостиничного комплекса готовит блюдо (производственная задача), официант принимает заказ, консультирует гостя и подает ему готовое блюдо (сервисные задачи). В процессе обучения специалистов сферы туризма важно предусмотреть решение производственных профессионально ориентированных задач (например, формирование туристского маршрута) и сервисных профессионально ориентированных задач (например, заселение гостя в отель). На более старших курсах в процессе изучения управленческих дисциплин необходимо на занятиях использовать управленческие профессионально ориентированные задачи (например, координация деятельности сотрудников службы приема и размещения отеля).

Выводы по первой главе

Вопросы проблемного обучения интересовали педагогов еще с древнейших времен, с этой темой связаны такие имена, как Сократ, Руссо, Дистерве, Ушинский К.Д. и др. Сегодня проблемное обучение является одним из перспективных направлений в педагогике, способствующих не только активации деятельности обучающихся, но развития у них познавательных, творческих и исследовательских умений. Одним из распространенных в рамках проблемного обучения является задачный подход, позволяющий студенту в ходе решения учебных задач, проблемных вопросов и ситуаций искать эффективные решения, самостоятельно добывать новые знания и различные подходы к решению одних и тех же задач. Задачный подход стал предметом изучения многих ученых.

Белошистая А.В. определяет задачу в качестве текста, содержащего математические составляющие. В его структуре обязательно выделяются условие и требование. Тихомиров О.К. изучает понятие «задача» за рамками математического направления. По его мнению, задача представляет собой проблемную ситуацию, имеющую заданную цель, которую нужно достичь. Леонтьев А.Н. в теории деятельности дал общее психологическое определение задачи, которая представляет собой «цель, данную в определенных условиях». Балл Г.А. в своем труде «Теория учебных задач» понятие «задача» определяет, как систему, которую образуют предмет задачи и модель требуемого состояния предмета задачи.

Комарова Ж.В. и Лихолетов В.В., изучающие роль математических задач в медицинском колледже, полагают, что профессиональные задачи также имеют математическое решение. Профессионально ориентированные задачи, в первую очередь, рассматривают проблемную ситуацию в какой-либо профессиональной области деятельности и не обязательно имеют математическое решение. Например, Сорокина О.А. в своих трудах

профессионально ориентированную задачу рассматривает как модель проблемной ситуации в профессиональной деятельности.

В профессиональной деятельности проблемная ситуация возникает внезапно в ходе трудовой деятельности, когда главной целью специалиста является решение возникшей профессиональной задачи. В процессе профессионального образования отработка профессиональных задач возможна путем их условного воспроизведения посредством применения профессионально ориентированных задач.

Таким образом, под профессионально ориентированной задачей понимается проблемная ситуация, моделируемая в процессе профессиональной подготовки, соответствующая основным видам профессиональной деятельности специалиста и содержащая необходимые и достаточные данные для ее разрешения при условном воспроизведении на учебном занятии.

Применительно к профессионально ориентированным задачам функционально-операционный подход позволяет определить их назначение и способы практической реализации в процессе подготовки студентов к туристской деятельности. Чтобы определить функции и операции, связанные с реализацией профессионально ориентированных задач в учебной деятельности или на конкретном учебном занятии, необходимо начать с определения цели их применения на занятии. В соответствии с определенной целью необходимо мысленно очертить круг реализуемых преподавателем функций, то есть выявить, что он должен сделать, чтобы достичь цели. Применяя в своей работе профессионально ориентированные задачи, каждый преподаватель должен выявить и составить необходимую и достаточную для него совокупность операций, позволяющих реализовать ту или иную функцию. При всем разнообразии определяемых преподавателем частных функций на конкретном учебном занятии его деятельность по реализации профессионально ориентированных задач подчиняется трем общим

функциональным направлениям: активизация профессионального мышления обучающегося, выработка навыков самостоятельной работы студентов и формирование у них (студентов) потребности в профессиональном развитии.

Классификация, под которой подразумевается систематизация знания, когда вся область изучаемых объектов представлена в виде системы классов, или групп, по которым эти объекты распределены на основании их сходства в определенных свойствах, в отношении профессионально ориентированных задач детерминирована спецификой изучаемого предмета. Особенностью применения профессионально ориентированной задачи в учебном процессе является то, что проблемная ситуация, являющаяся ее основой, моделирует (условно воспроизводит) основные функции профессиональной деятельности специалиста. Это отличает ее от других видов проблемных ситуаций и свидетельствует о том, что в основу классификации профессионально ориентированных задач должен быть положен иной принцип – принцип соответствия профессиональным функциям специалиста. Чтобы произвести отбор профессионально ориентированных задач для конкретного учебного занятия, преподаватель должен отталкиваться от соответствующих профессиональных функций специалиста, выполняемых им в ходе профессиональной деятельности.

Изучив многообразие профессиональных функций и различные подходы к ним в сфере туризма и гостеприимства, на основе систематизации сведений из всех вышеперечисленных документов, можно предложить классификацию профессиональных задач, а соответственно, и классификацию профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, состоящую из трех основных типов: управленческие, производственные и сервисные.

ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ ЗАДАЧ В ПОДГОТОВКЕ СТУДЕНТОВ К ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2.1. Анализ результатов констатирующего эксперимента

Сфера туризма испытывает кадровый дефицит в связи с интенсивным развитием отрасли [29]. Реализация государственных программ в области туризма позволила за последнее годы организовать туристскую инфраструктуру в 35 субъектах России на общую сумму более 100 млрд рублей [65]. Показатели въездного туризма растут и благодаря проведению крупных спортивных мероприятий. Например, Чемпионат мира по футболу 2018 года за один месяц обеспечил 11 городов, в которых проходили матчи, почти 8 миллионами туристов, половина из которых иностранные [104]. Тем не менее, улучшение инфраструктуры и сервиса в городах и курортах не решает в полной мере проблемы качества обслуживания потребителей туристских услуг. Для этого специалист сферы туризма должен быть готов к туристской деятельности, под которой понимается деятельность туроператоров, турагентов и иная деятельность по организации путешествий [124], и обладать практическими навыками и компетенциями в области менеджмента, иностранных языков, технологий обслуживания, информационных и иных производственных технологий, что подтверждается требованиями профессиональных стандартов специалистов экскурсионного обслуживания [89], управления гостиничными предприятиями [90] и др. Совокупность всех этих требований определяет необходимость внедрения практикоориентированного обучения, формирующего у студентов компетенции, востребованные работодателями, и соответствующие профессиональным стандартам.

Как показал анализ научной литературы, выполняемые в ходе профессиональной деятельности функции специалистов сферы туризма можно рассматривать как решаемые ими профессиональные задачи. Вместе с тем, экспертное мнение топ-менеджеров (генеральных директоров, руководителей департаментов и служб) компаний сферы туризма (туроператор «Дельфин», туроператор «Anextour», турагентство сети «Coral Travel», турагентство «Аркона», гостиница «Балтийская звезда» 5*, бутик-отель «Шелковый путь» 4*, парк-отель «Орловский» 5* и др.) также свидетельствует о том, что деятельность специалистов туристского и гостиничного бизнеса рассматривается ими как последовательный ряд профессиональных задач, решаемых специалистами в ходе реализации присущих им по должности профессиональных функций в области управления структурными подразделениями, разработки туристского продукта, продаж и т.п. Анализ различных нормативно-правовых и локальных актов, регламентирующих сферу туризма, также свидетельствует о многообразии профессиональных задач, которые в соответствии с должностью необходимо решать специалисту. С целью систематизации профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства была проведена работа по их группировке в три категории: управленческие, производственные и сервисные.

С позиции функционально-операционного подхода, описанного в параграфе 1.2, каждая профессиональная задача может быть представлена в учебном процессе как профессионально ориентированная задача, с соответствующей совокупностью реализуемых специалистом профессиональных функций и конкретных операций.

Умение студентов выполнять профессиональные функции и операции – основа их будущей профессиональной деятельности. Однако в рамках учебного процесса невозможно выполнение профессиональных задач в полном объеме. В целом ряде источников [41, с.86-91] указывается, что

придать прикладной характер [106] процессу профессиональной подготовки специалистов для сферы туризма возможно за счет увеличения доли практикоориентированных учебных занятий [1]. В этой связи целесообразно использовать профессионально ориентированные задачи, которые моделируют ситуации профессиональной деятельности работника туристской сферы и содержат необходимые и достаточные данные для их представления при условном воспроизведении в процессе обучения. Решая подобные задачи, студенты получают профессионально необходимые для них знания, умения и навыки, развивают профессиональные компетенции. В свою очередь, при возникновении подобной ситуации в практической деятельности, у выпускника уже будет опыт решения такой или похожей профессиональной задачи.

Рассматривая проблему профессиональной подготовки обучающихся к туристской деятельности, мы сталкиваемся с понятием готовности к профессиональной деятельности и описываем необходимость рассмотрения их взаимосвязи в данном параграфе. На основании анализа специальной литературы мы пришли к выводу, что результатом профессиональной подготовки выступает готовность к профессиональной деятельности.

По мнению Ростунова А.Т. в процессе профессиональной подготовки у студентов формируется готовность к профессиональной деятельности как ее основа. Понятие профессиональной готовности рассматривается как категория теории деятельности и понимается, с одной стороны, как результат процесса подготовки, с другой – установки на что-то [99].

В исследовании Шавира П.А. отмечается, что готовность к профессиональной деятельности представляет собой «активное состояние личности, вызывающее деятельность; следствие деятельности; качество, определяющее установки на профессиональные ситуации и задачи; предпосылка к целенаправленной деятельности, ее регуляции, устойчивости,

эффективности; форма деятельности субъекта, которая включается в общий поток его условий» [127].

Поваренков Ю.П. в своей работе, посвященной проблеме готовности к профессиональной деятельности, описывает ее как интегративное проявление всех сторон личности специалиста, вычлняя когнитивные, содержательные и мотивационные компоненты [78].

На основе вышеизложенного в рамках настоящего исследования готовность студентов к туристской деятельности понимается как интегративное проявление всех сторон личности специалиста, основанное на системе общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций и диагностируемое по когнитивному, деятельностному и мотивационным критериям.

В связи с этим, нами была разработана программа констатирующего эксперимента, который проводился в 1 семестре 2017/18 учебного года на базе Образовательного частного учреждения высшего образования «Российская международная академия туризма» среди студентов 3 курса очной и 4 курса заочной форм обучения по направлениям и профилям, связанным с туристской деятельностью (направление «Туризм» и направление «Менеджмент», профиль «Менеджмент туризма», профиль «Международный менеджмент в туризме», профиль «Менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий») в количестве 258 человек (таблица 2), а также - преподавателей РМАТ, обеспечивающих реализацию основных образовательных программ «Туризм», «Менеджмент туризма», «Международный менеджмент в туризме» и «Менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий» в количестве 44 человека.

Констатирующий эксперимент предусматривал выявление наиболее важных характеристик, позволяющих понять, насколько студенты готовы к выполнению профессиональных задач, решая профессионально

ориентированные задачи, а преподаватели – к внедрению в процесс обучения профессионально ориентированных задач.

Таблица 2

Количество студентов, принявших участие в констатирующем эксперименте

Форма обучения	Группа	Направление (профиль)	Количество студентов, чел
заочная	44т	Туризм	27
очная	301мт	Менеджмент (Менеджмент туризма)	22
заочная	47мг	Менеджмент (Менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий)	36
очная	301ммт	Менеджмент (Международный менеджмент в туризме)	24
очная	304т	Туризм	22
заочная	44мт	Менеджмент (Менеджмент туризма)	51
очная	301мг	Менеджмент (Менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий)	32
заочная	41ммт	Менеджмент (Международный менеджмент в туризме)	44
Итого			258

Изучение готовности студентов к туристской деятельности осуществлялось по трем критериям: когнитивному, деятельностному и мотивационному.

На основе когнитивного критерия (от лат. *cognitio* - знание, познание - познаваемый, соответствующий познанию [125]) нами выявлялось наличие у студентов знаний, необходимых для осуществления туристской деятельности. Показателями данного критерия являются: знание основных понятий профессиональной деятельности; знание основных технологий профессиональной деятельности; знание особенностей туристского рынка. Диагностировать данные показатели возможно с помощью методов, предназначенных для изучения рациональной формы личностного проявления человека на основе таких диагностик, как тестирование, шкалирование, опрос и др.

На основе деятельностного критерия, мы выявляли наличие у студентов совокупности умений и навыков осуществления туристской

деятельности. Этот вопрос раскрывают такие показатели, как: умение и навыки управленческой деятельности; умения и навыки выполнения производственных функций; умения и навыки сервисной деятельности в туризме. Для диагностики целесообразно использовать методы изучения практико-деятельностной формы личностного проявления человека на основе таких диагностик, как метод кейсов, ситуация выбора, поведенческий срез, решение профессионально ориентированных задач и др.

Мотивационный критерий использовался нами для обнаружения ведущих мотивов студентов при получении ими профессионального образования и становления себя как профессионалов в сфере туризма. Вариативный ряд показателей в данном критерии очень разнообразен и зависит от индивидуальных особенностей конкретного человека, начиная от личных корыстных целей до социально-значимых и альтруистичных проявлений личности. Диагностировать показатели такого рода возможно с помощью методов, предназначенных для изучения эмоциональной формы личностного проявления человека, например, на основе эссе, ранжирования, цветограммы, тест-рисунка и др.

Одной из проблем, которая требует анализа и рассмотрения в данной работе, является проблема компетенций, ее взаимосвязь с профессиональной подготовкой готовностью обучающихся к туристской деятельности. Исходя из того, что мы приняли готовность как результат профессиональной подготовки, мы рассматриваем в данном исследовании компетенции, которые являются, своего рода, показателями готовности. Готовность обучающихся к профессиональной деятельности как результат подготовки студентов к туристской деятельности проявляется в сформированных компетенциях.

Для оценки готовности обучающихся к туристской деятельности необходимо выявить уровни сформированности компетенций по когнитивному, деятельностному и мотивационному критериям. Для этого

целесообразно выделить три уровня: достаточный, профессиональный и продвинутый. Характеристика уровней представлена в таблице 3.

Таблица 3

Уровни готовности студентов к туристской деятельности

Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
Когнитивный критерий		
<p>- знает понятия профессиональной деятельности в области туризма (например, туристская деятельность, турист, туристский продукт, туроператорская деятельность, турагентская деятельность и др.) на достаточном уровне для выполнения задач;</p> <p>- знает основные технологии профессиональной деятельности, применяемые в туристском обслуживании;</p> <p>- знает стандарты обслуживания, документооборот, иностранный язык (языки) на достаточном уровне для осуществления обслуживания туристов и др.;</p> <p>- знания не имеют комплексного характера и проявляются фрагментарно.</p>	<p>- знает основные понятия профессиональной деятельности в области туризма (например, туристская деятельность, виды туризма, турист, туристские ресурсы, туристская индустрия, туристский продукт, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, экскурсанта, экскурсовод, средство размещения, гостиница, гостиничные услуги и др.);</p> <p>- знает технологии профессиональной деятельности в области туризма (например, технологии формирования туристского продукта, продвижения туристских услуг, продаж, информационные технологии и т.п.);</p> <p>- Знает документооборот, деловой этикет, основы межкультурной коммуникации, стандарты обслуживания, иностранные языки, туристские направления, особенности сегментов потребительского рынка основы маркетинга, правовые основы профессиональной деятельности и др.;</p> <p>- Знает особенности и тенденции туристского рынка в рамках определенной области туристской</p>	<p>- знает понятия профессиональной деятельности в области туризма (например, туристская деятельность, виды туризма, турист, туристские ресурсы, туристская индустрия, туристский продукт, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, экскурсанта, экскурсовод, средство размещения, гостиница, гостиничные услуги и др.);</p> <p>- знает технологии, применяемые в профессиональной деятельности в области туризма (например, технологии управления туристским предприятием, технологии формирования туристского продукта, продвижения туристских услуг, продаж, информационные технологии т.п.), понимает их назначение;</p> <p>- знает документооборот, деловой этикет, основы межкультурной коммуникации, стандарты обслуживания, иностранные языки, туристские направления, участников туристского рынка, особенности сегментов потребительского рынка основы маркетинга, нормы законодательства в области</p>

	деятельности (например, турагентской, туроператорской, гостиничной или иной).	туризма и др.; - знает особенности туристского рынка как российского, так и мирового (например, история развития туризма как сектора экономики, закономерности туристской деятельности, особенности туристского продукта, потребителя и т.п.).
Деятельностный критерий		
- способен взаимодействовать с потребителем в процессе туристского обслуживания (например, прием и передача на обработку заказов, опрос удовлетворенности сервисом, сопровождение туристов, консультирование и пр.); - способен выполнять профессиональную деятельность в области сервиса в соответствии с принятыми стандартами.	- Способен принимать решения в области формирования, продвижения и/или реализации туристского продукта, а также формировать, продвигать и/или реализовывать этот продукт; - способен выполнять стандартные профессиональные задачи (например, прием и оформление заявок от потребителей, оформление виз, ведение переговоров, поиск и анализ информации, разработка стандартов обслуживания и пр.).	- способен к организации и управлению процессами формирования, продвижения и реализации туристского продукта или услуги; способен объяснять особенности технологических процессов и проводить их анализ, планирование результатов, выявление проблем на производстве, а также предлагать пути совершенствования технологий; - способен к стратегическому управлению деятельностью коллектива, организации, территории и т.п. - способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности коллектива, организации, региона и т.п. подвергать их анализу, способен определять проблемы, прогнозировать негативные последствия, предлагать пути решения.
Мотивационный критерий		
Осознание целей и задач профессиональной деятельности отмечается в общих чертах. Интерес к выполнению профессиональных задач проявляется неустойчиво. Имеет, преимущественно, низкую мотивацию к успеху, испытывает неуверенность в	Отмечается понимание целей и задач профессиональной деятельности. Инициативен. Мотивирован на успех, стремится к достижению определенных позитивных результатов в решении профессиональных задач, карьерному росту. Личностные мотивы	Отмечается осознанное восприятие целей и задач профессиональной деятельности, высокий интерес к выполнению профессиональных задач специалиста сферы туризма. Высоко оценивает роль выполняемых действий для собственного развития и

себе, не проявляет инициативу в работе, не стремится к совершенствованию деятельности. Первостепенны материальные мотивы.	преобладают над социально-значимыми.	самосовершенствования, видит возможность повышения профессионального мастерства. Характерны: уверенность в своих знаниях и действиях, осознание значимости выбранной сферы деятельности в жизни общества, стремление к инновациям и созданию нового в отрасли. Преобладают социально-значимые мотивы.
---	--------------------------------------	---

Для изучения когнитивной сферы проявления респондентов в рамках констатирующего эксперимента было проведено тестирование студентов, которое предполагало выявление знаний участников эксперимента об основных понятиях, технологиях и особенностях профессиональной деятельности в сфере туризма.

Тест включал 30 вопросов с вариантами ответов. Все представленные вопросы можно сгруппировать по трем типам знаний, которые диагностируются в рамках настоящего эксперимента: знание основных понятий профессиональной деятельности в сфере туризма, знание основных технологий профессиональной деятельности и знание особенностей туристского рынка. В тесте содержится по 10 вопросов на каждый тип выявляемых знаний согласно таблице 3. Содержание теста представлено в приложении Б.

В результате обработки полученных данных было установлено, что достаточный уровень знаний отмечается у 43% обучающихся. Это свидетельствует о том, что знания не имеют комплексного характера и проявляются фрагментарно, в связи с чем у студентов отмечается отсутствие понимания причинно-следственных связей в цепочке задач. Однако для выполнения простых профессиональных задач в области туристского обслуживания данный уровень владения понятийным аппаратом и знания

технологий профессиональной деятельности достаточно. Тем не менее, слабое знание терминологии влечет за собой массу грубых нарушений в ходе практической деятельности и создает ситуации непонимания между специалистом и его коллегами или клиентами, что, в свою очередь, приводит к негативным последствиям как для организации, в которой работает такой специалист, так и для отрасли в целом.

41% студентов показали профессиональный уровень знаний. Почти половина студентов, принявших участие в тестировании, показали знание основных понятий профессиональной деятельности в области туризма, технологий, применяемых в данной отрасли, а также – особенностей и тенденций развития туристского рынка.

Продвинутый уровень знаний был выявлен лишь у 16% обучающихся. Они показали хорошие знания профессиональной терминологии. Студенты справились с вопросами о технологиях туристской деятельности с четким пониманием их сущности и назначения. Кроме того, на высоком уровне отмечено знание особенностей туристского рынка как российского, так и мирового. Студенты ориентируются в общих принципах и особенностях развития туристского рынка. Это говорит о том, что студентам понятна специфика деятельности разных участников рынка (туроператоров, турагентов, поставщиков услуг, потребителей) и общие принципы их взаимодействия. Студенты показали знание истории развития туризма, а также знания в области нормативного регулирования туристской деятельности. Стоит отметить, что среди студентов, показавших продвинутый уровень знаний, представлены лишь студенты очной формы обучения.

Результаты диагностики студентов по когнитивному критерию представлены в таблице 4 и на рисунке 3.

В рамках изучения деятельностной сферы проявления респондентам в рамках констатирующего эксперимента были даны для решения кейсы,

состоящие из профессионально ориентированных задач. С помощью представленных задач проверяются компетенции студентов, связанные с управленческими, технологическими и сервисными функциями специалиста сферы туризма и гостеприимства.

Таблица 4

Результаты диагностики студентов по когнитивному критерию на этапе констатирующего эксперимента

Когнитивный критерий, %		
Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
43	41	16

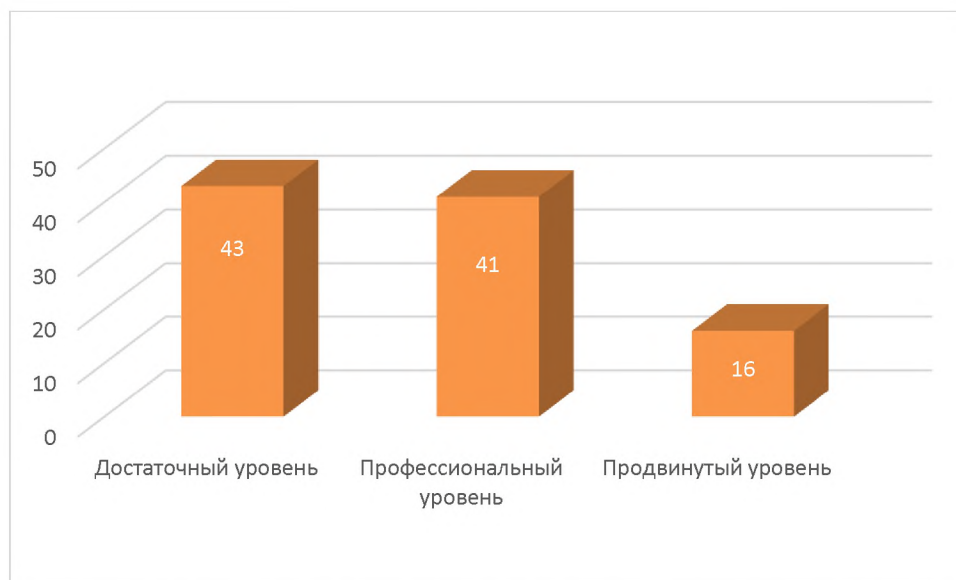


Рисунок 3. Результаты диагностики студентов по когнитивному критерию на этапе констатирующего эксперимента

Управленческая профессионально ориентированная задача:

Задача 1. Учредитель отеля выделяет сумму в размере N на текущую деятельность гостиницы. Известно, что в отеле есть несколько направлений, требующих финансовых затрат: необходимо заменить частично уже вышедшую из строя систему пожарных датчиков, необходимо переложить тротуарную плитку у входа в отель, а также нужно покрасить все служебные

помещения. Управляющему необходимо определить статью затрат, учитывая, что выделенных денег хватит на решение лишь одной проблемы. Какая проблема должна быть устранена в первую очередь с учетом прогнозирования последствий? Развернуто обоснуйте Ваше решение.

Технологическая профессионально ориентированная задача:

Задача 2. Туроператор «А» в новом сезоне вывел на рынок новое направление элитного пляжного отдыха – остров Занзибар (на базе чартерного перелета, гостиничного обслуживания категории 4-5*, питания FB/All). Однако ожидаемого ажиотажа со стороны агентов и потенциальных туристов не произошло. Во избежание убытков необходимы решения по продвижению нового продукта. Разработайте проект рекламного обращения для рекламной кампании туроператора «А».

Сервисная профессионально ориентированная задача:

Задача 3. В адрес турагентства по электронной почте поступил запрос на организацию тура. После изучения требований клиента менеджер туристского агентства столкнулся с проблемой: запрашиваемый отель в ноябре находится в стоп-сейле. Чтобы не потерять клиента необходимо срочно с ним связаться и предложить альтернативный вариант. Прежде чем совершить звонок менеджеру важно понять основную мотивацию путешествия и предложить равнозначную альтернативу. Параметры запроса: 9-10 ноября, Турция, отель GrandHyattIstanbul в центре города на 2 ночи, оплата по счету банковским переводом от юридического лица.

- 1) Определите основную мотивацию путешествия клиента.
- 2) Какой вариант в данном случае Вы можете предложить в качестве альтернативного?
- 3) Соблюдены ли права потребителя? Обоснуйте свой ответ.

В качестве экспертов для оценки выполнения задач выступили преподаватели кафедры туроперейтинга, кафедры гражданско-правовых дисциплин и кафедры менеджмента и маркетинга РМАТ, поскольку решение

представленных профессионально ориентированных задач требует проведение комплексного анализа с точки зрения планирования и оценки рисков, маркетинга и технологий продаж, рекламного законодательства и вопросов защиты прав потребителей.

Анализ результатов решения кейсов в рамках констатирующего эксперимента показал, что студенты в своем большинстве справились с представленными заданиями на достаточном и профессиональном уровнях.

42% студентов проявили свои умения на достаточном уровне. При решении сервисной задачи студенты показали умение взаимодействовать с потребителем. По мнению студентов, сервисные задачи для них оказались более понятными и жизненными, что позволяет решать их, применяя предыдущий личный опыт, полученный в подобных ситуациях, возникавших с ними или их близкими в обыденной жизни. Для решения простых задач сервисного плана в соответствии с принятыми стандартами студенты имеют достаточные умения. Однако принятие решений технологического и управленческого характера для них оказалось более сложной задачей.

Профессиональный уровень умений при решении кейс-задач продемонстрировали 37% студентов. Обучающиеся показали способность принимать решения в области продвижения и реализации туристского продукта, а также выполнять другие стандартные профессиональные задачи технологического характера. Самые большие затруднения вызвали задачи, связанные с управленческими компетенциями. Это может быть связано тем, что дисциплины управленческого характера согласно учебному плану изучаются на более старших курсах. При этом студенты заочной формы обучения показали больше правильных решений, чем студенты очной формы.

Лишь 21% студентов продемонстрировали продвинутый уровень умений в области туристской деятельности. Студенты решили все представленные задачи, проявив способности к организации и управлению

технологическими процессами туристской организации. Кроме того, студенты развернуто пояснили свои решения, опираясь на существующую аналитику и тенденции в отрасли, а также представляя прогноз позитивных и негативных последствий того или иного решения.

Результаты диагностики студентов по деятельностному критерию представлены в таблице 5 и на рисунке 4.

Таблица 5

Результаты диагностики студентов по деятельностному критерию на этапе констатирующего эксперимента

Деятельностный критерий, %		
Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
42	37	21



Рисунок 4. Результаты диагностики студентов по деятельностному критерию на этапе констатирующего эксперимента

Для определения ведущих мотивов респондентов в рамках констатирующего эксперимента были использованы следующие диагностики: метод ранжирования и метод эссе, на основе которых мы

выявляли мотив выбора студентами вуза и направления их будущей профессиональной деятельности.

Любая деятельность человека: и учебная, и профессиональная происходит под влиянием различных факторов, главными из которых являются потребности, вызывающие причины поступков – мотивы [93]. Мотив представляет собой «интегральный побудитель, являющийся основанием для социального действия» [46]. В словарях мотив толкуется как побудительная причина [например, 116, 117 и др.]. Совокупность мотивов, обуславливающих тот или иной поступок, называется мотивацией [116]. Мотивацию часто рассматривают как процесс побуждения человека или социальной группы к свершению определенной деятельности [62]. Ведущим же мотивом субъекта является главный, основной мотив, побуждающий его к некоей деятельности в случае ее полимотивированности [14].

В связи с этим целью проводимого ранжирования являлось выявление ведущего мотива студентов при получении ими профессионального образования и выбранной профессиональной деятельности.

Студентам было предложено расставить приоритеты в порядке личной значимости: от наиболее важного для них в настоящий момент до наименее значимого.

В результате проведенного ранжирования (таблица 4) было выявлено, что важнейшим на момент проведения констатирующего эксперимента для студентов является *финансовый показатель* – большая часть опрошенных определила его на первое место. При этом мало кто из студентов связывал этот показатель с другими. Например, в рассуждениях обучающихся не рассматривался вопрос о том, что материальная обеспеченность может быть сформирована на базе успеха в профессиональной деятельности и достойную оплату труда необходимо заслужить по мере своего профессионального роста за определенные результаты в труде. Тем не менее, по мнению

студентов, высокооплачиваемая работа позволяет реализовать большую часть потребностей человека и тем самым обеспечить комфортную жизнь.

На второй позиции – *возможность путешествовать*. Для респондентов важную роль играет возможность совершения путешествий в рамках профессиональной деятельности. Как признались студенты, выбор вуза (а соответственно и профессии) во многом связан именно с возможностью совершения деловых поездок в ходе работы. Одни мечтают увидеть мир, будучи в командировках, другие – использовать свои профессиональные знания для планирования собственного отдыха.

На третью позицию опрошенные поставили *успех в учебе или карьере*. Каждый студент при этом вкладывает в понятие успеха разное значение. Давая комментарии после выполнения ранжирования, студенты, поставившие данный параметр на верхние позиции, отмечали, что для них успех – это эмоциональная составляющая, приносящая радость, почет и уважение в результате выполняемой работы.

Четвертую позицию в рейтинге занимает *реализация коммуникативных потребностей обучающихся*. Этот параметр также является одним из ведущих при выборе профессий, связанных с туризмом, поскольку они базируются на коммуникации. Это общение, в том числе и на иностранных языках, с клиентами, коллегами, партнерами, которое позволяет максимально реализовать потребность в коммуникации людям-экстравертам. Однако и для интровертов в туризме существует масса позиций, комфортных для профессионального развития в данной области (например, зачастую работа менеджеров по бронированию не связана с прямым общением с клиентом, а вся коммуникация сводится к осуществлению письменных подтверждений о бронировании либо письменным консультациям).

На пятую позицию респонденты определили *организацию собственного дела*. Относительно небольшое количество студентов, поступая в вуз, видит себя руководителем собственного бизнеса в сфере

туризма. По словам студентов, это может быть турагентство, мини-отель или кафе. На этапе обучения студенты еще не имеют четкого представления, как самостоятельно вести бизнес, поскольку учебные дисциплины, в которых рассматриваются вопросы организации предпринимательской деятельности в туризме, изучаются на более старших курсах, поэтому лишь небольшая часть студентов на данном этапе планируют организацию своего дела.

На шестой позиции по данным опроса оказалась *похвала от преподавателя или руководителя*. Данный параметр, по мнению, студентов, не является определяющим в процессе профессионального становления и развития, однако в процессе работы они желают получать похвалу и другие формы нематериальной мотивации от руководителя.

Седьмую позицию занимает мотив *«Реализация своего творческого потенциала»*. По мнению опрошенных студентов, на начальных этапах работы трудно проявлять свои творческие способности. Тем не менее, со временем, в процессе знакомства с коллегами и приобретения профессиональных навыков творческий подход к работе позволит добиться успехов и мастерства.

На восьмой позиции – *интересная профессия*: респонденты отметили этот параметр в конце своих предпочтений, без привязки к материальной стороне вопроса. Для многих занятие по душе – один из главных критериев при выборе вуза и своей дальнейшей профессии. По словам студентов, интересная работа превращает трудовые будни в удовольствие.

При подведении итогов ранжирования нас, безусловно, интересовали первые три позиции, как наиболее значимые для студентов, а также последние две позиции, поскольку именно они свидетельствуют о нахождении на периферии сознания этих ценностей. Это может повлиять на необходимость корректировки всей учебной и воспитательной деятельности со студентами.

На предпоследней, девятой, позиции оказались *саморазвитие и самосовершенствование*. Однако, еще Аристотель говорил: «Движение - жизнь» [6], это известное изречение говорит о том, что развитие и изменение может происходить лишь тогда, когда совершается какое-либо действие. Каждый человек, осознавая смысл своей жизни, ставит цели и стремится достигнуть их. Кроме цитаты древнего мыслителя здесь можно привести и народную мудрость: «Под лежащий камень и вода не течет» [79], смысл которой сводится к тому, что для развития необходимо действие, движение. Все, чего достиг или не достиг человек в жизни, является результатом его действия или бездействия. Как показывают результаты проведенного ранжирования, немногие студенты на данном этапе задумываются о собственном духовном развитии и самосовершенствовании как личности, так и специалиста в области туризма. Это свидетельствует о том, что в процессе обучения необходимо уделять большее внимание развитию данной ценности у студентов.

Десятую позицию в процессе ранжирования занял мотив *«общественное признание»*. Такое его расположение студенты объяснили желанием внести особый вклад в развитие отрасли, повлиять на экономику в целом или совершить научное открытие, однако не в начале карьерного пути, а гораздо позже, с приобретением достаточного профессионального опыта. Стоит отметить, что у многих опрошенных студентов этот показатель остался невостребованным, поскольку они не понимают, насколько данная профессия будет значима в их жизни.

Результаты проведенного ранжирования представлены в таблице 6.

Как следует из результатов, большая часть студентов в своих приоритетах ставит на первые позиции материальное благосостояние, возможность путешествий и успех в профессиональной деятельности. Вместе с тем, студенты осознают роль коммуникативной составляющей в профессиях, связанных с туризмом, и жалеют организовать свой

собственный бизнес в данной отрасли. Наименее значимыми отмечены параметры, связанные с творческой самореализацией и саморазвитием.

Таблица 6

Ранжирование приоритетов в профессиональной мотивации студентов на констатирующем этапе

позиция	Показатель
1	Материальная обеспеченность
2	Возможность путешествовать с рабочими целями
3	Успех в учебе/карьере
4	Реализация коммуникативных потребностей (иностранные языки, общение и др.)
5	Организация собственного дела
6	Похвала от преподавателя или руководителя
7	Реализация своего творческого потенциала
8	Интересная профессия
9	Саморазвитие и самосовершенствование
10	Общественное признание (вклад в развитие отрасли, экономики, науки и др.)

Это свидетельствует о том, что личность студента пока еще не зрелая. У студентов отсутствует понимание необходимости в самореализации (самоактуализации). Автор иерархической модели потребностей человека Абрахам Маслоу в своем известном труде «Мотивация и личность» отмечает, что «более высокая потребность представляет собой более позднее образование. Если потребность в пище - общая для всех живых организмов, то потребность в любви присуща только человеку и, возможно, высшим человекообразным обезьянам, а потребность в самоактуализации, бесспорно, - одному лишь человеку» [58]. На момент эксперимента студенты не связывают финансовый успех с личным вкладом в свое развитие, творчество и самосовершенствование, то есть, согласно теории Маслоу, респонденты еще не осознали необходимость реализации всех высших потребностей и не

перешли к ним. Они реализуют базовые потребности и некоторую часть высших (общение, любовь). По мере удовлетворения одних потребностей возникают другие, все более и более высокие. По словам автора модели, «удовлетворение высших потребностей в большей мере приближает человека к самоактуализации, чем удовлетворение низших потребностей» [58].

В таблице 7 все мотивы распределены в соответствии с ранее выделенными уровнями.

Достаточному уровню соответствует материальная обеспеченность.

К профессиональному уровню относятся следующие мотивы: возможность путешествовать с рабочими целями, реализация коммуникативных потребностей (иностранные языки, общение и др.), похвала от преподавателя/руководителя, реализация творческого потенциала.

Продвинутому уровню соответствуют такие мотивы, как: организация собственного дела, успех в работе/учебе, интересная профессия, общественное признание (вклад в развитие отрасли, экономики, науки и т.д.), саморазвитие и самосовершенствование.

Таблица 7

Уровни сформированности мотивов студентов

Достаточный уровень		Профессиональный уровень		Продвинутый уровень	
Мотив	%	Мотив	%	Мотив	%
- материальная обеспеченность	20	- возможность путешествовать с рабочими целями, - реализация коммуникативных потребностей (иностранные языки, общение и др.), - похвала от преподавателя/руководителя, - реализация творческого потенциала	35	- организация собственного дела, - успех в работе/учебе, интересная профессия, - общественное признание (вклад в развитие отрасли, экономики, науки и т.д.), - саморазвитие и самосовершенствование	45

Чтобы исключить возможную неточность в выводах, студентам было предложено написать эссе о своей будущей профессиональной деятельности.

В рамках констатирующего эксперимента было необходимо выявить, какие мотивы (материальные, личностно-значимые или социально-значимые) являются ведущими при выборе профессии, связанной с туризмом.

Аналізу подверглось 258 работ, в которых студенты в кратком виде изложили свое отношение к будущей профессии. В эссе студенты рассказали о причинах поступления в туристский вуз; попытались назвать преимущества работы в туризме, которые им видны на сегодняшний момент; отметили, какие личностные качества необходимы работникам сферы туризма, поскольку эта работа связана с постоянным общением с людьми; а также немного пофантазировали над тем, кем они смогут стать по завершении обучения, каких смогут достичь высот.

Анализ представленных эссе показал, что большинство студентов видят себя успешными специалистами, не всегда рассматривая пути достижения этого результата и не вдаваясь в конкретику будущей деятельности. В ряде эссе отмечается подход к будущей профессиональной деятельности с позиции мечты, например, «я мечтаю быть стюардессой и работать в небе», «я обеспечу высококлассный отдых», «мой отель будет находиться на берегу моря» и так далее. Такое отношение к будущей профессии говорит о несформировавшемся профессиональном подходе к технологическим особенностям работы в туризме, непониманием всех сложностей профессиональной деятельности в области управления туристским предприятием и организацией обслуживания клиентов.

Согласно данным, полученным по результатам анализа эссе, достаточный уровень мотивов демонстрируют 48% студентов. Это характеризуется рассуждениями о материальной выгоде, которую они ожидают получить от будущей профессии. В эссе, также, как и в проведенном ранее ранжировании мотивов, одним из ведущих мотивов является материальная обеспеченность, которая, по мнению студентов, позволит им совершать путешествия, временно жить в других странах и

заниматься любимым хобби (например, «кататься на серфинговой доске на берегу Тихого океана», «прыгать с парашютом» или «восходить на гору Эверест»). Для данной категории студентов характерен низкий уровень мотивов профессиональной деятельности. Осознание целей и задач профессиональной деятельности отмечается в общих чертах. Интерес к выполнению профессиональных задач проявляется неустойчиво.

Профессиональный уровень сформированности мотивов продемонстрировали 34% студентов. В эссе отмечалось желание путешествовать, совершая рабочие командировки; общение и возможность реализации своих талантов и знаний, например, «я буду каждый месяц посещать новый город или страну», «благодаря работе в туризме у меня будут друзья и коллеги по всему миру», «мечтаю на берегу Индийского океана рисовать пейзажи». Студенты этой категории обладают желают развиваться в сфере туризма. Отмечается понимание целей и задач профессиональной деятельности, однако личные мотивы преобладают над социально-значимыми и являются для студентов средством достижения их мечты.

Эссе 18% обучающихся в меньшей степени направлены на реализацию корыстных целей. При выборе профессии студенты в качестве ведущих мотивов рассматривают общественно-значимые причины. Например, в ряде эссе высказывалось мнение о том, что работа в туризме престижна и требует от специалистов особых социально-значимых личностных качеств (ответственность, активность, эмоциональная устойчивость, эмпатия и др.), знаний географии, истории, культуры, русского и иностранных языков. По мнению студентов, работа в области туризма позволяет человеку не только самосовершенствоваться и развиваться самому, но и развивать благодаря своей работе отрасль в целом. Ряд студентов высказал желание открыть свой бизнес в сфере туризма и получить общественное признание, что является проявлением продвинутого уровня сформированности мотивов.

Для выявления значений мотивационного критерия результаты ранжирования и эссе были сопоставлены, средние значения мотивационного критерия по уровням сформированности в ходе констатирующего эксперимента представлены в таблице 8 и рисунке 5.

Таблица 8

Результаты диагностики обучающихся по мотивационному критерию на этапе констатирующего эксперимента

Мотивационный критерий , %		
Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
39	38	23

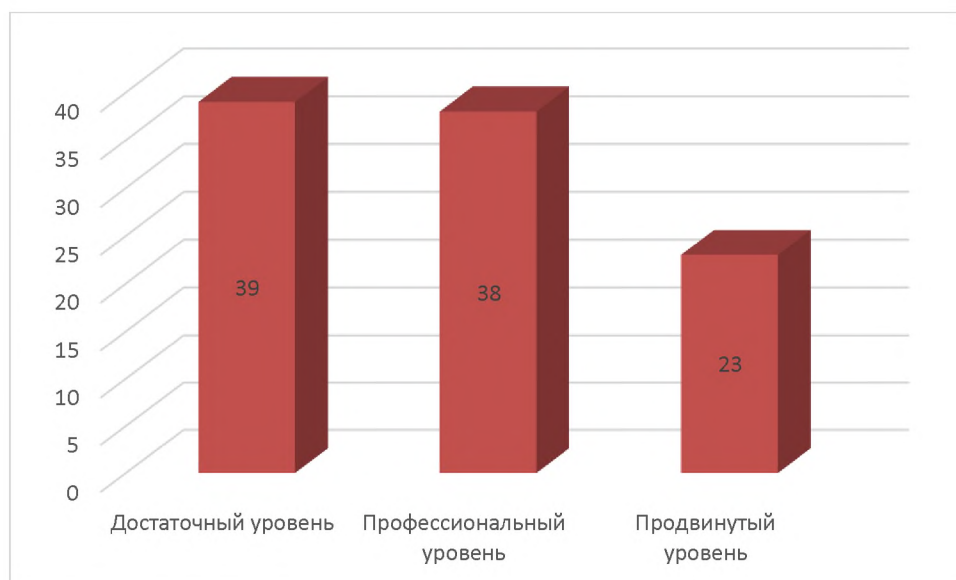


Рисунок 5. Результаты диагностики студентов по мотивационному критерию на этапе констатирующего эксперимента

Таким образом, в целом по результатам констатирующего эксперимента с учетом данных, полученных в ходе диагностики когнитивной, деятельностной и мотивационной сфер проявления обучающихся, была определена готовность студентов к решению профессионально ориентированных задач.

Результаты констатирующего эксперимента, представляющие собой готовность студентов к туристской деятельности, представлены в таблице 9 и на рисунке 6.

Таблица 9

Готовность студентов к туристской деятельности на этапе констатирующего эксперимента

Средний показатель, %		
Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
41,33	38,67	20,00

Причина невысоких результатов кроется в нехватке прикладных форм обучения. Однако стоит отметить особый интерес студентов к решению кейсов в ходе настоящего исследования, что свидетельствует о необходимости в ходе занятий увеличить количество практикоориентированных форм обучения.

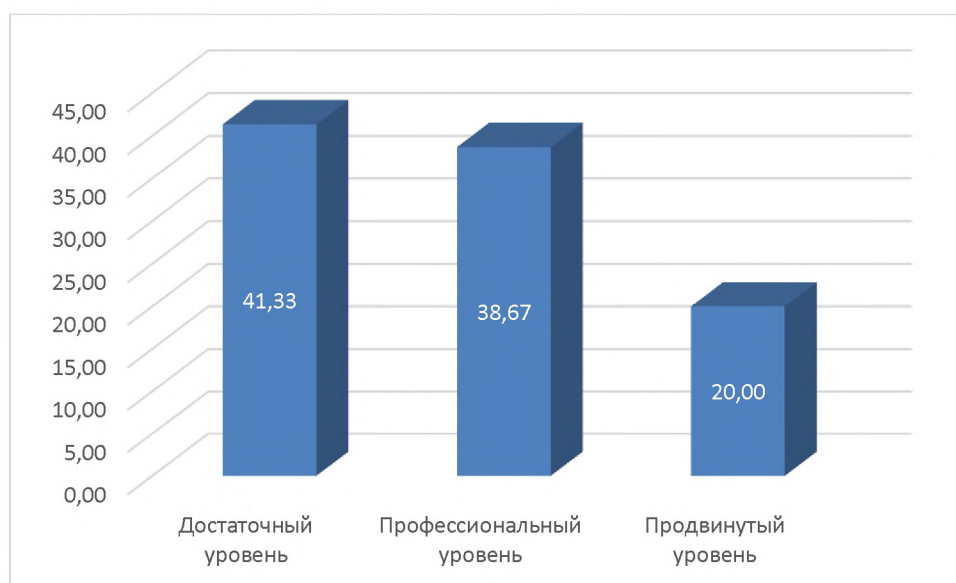


Рисунок 6. Готовность студентов к туристской деятельности на этапе констатирующего эксперимента

На этапе констатирующего эксперимента был осуществлен опрос преподавателей, обеспечивающих учебный процесс по профильным дисциплинам в рамках основных образовательных программ «Туризм», «Менеджмент туризма» и «Менеджмент гостиничных и ресторанных предприятий» с целью выявления их готовности к внедрению в учебный процесс профессионально ориентированных задач. В опросе принял участие 44 преподавателя, среди которых 20 кандидатов наук, 7 докторов наук, 17 старших преподавателей и преподавателей. Кроме того, среди преподавателей, принявших участие в опросе – 6 совместителей - представителей турбизнеса (таблица 10).

Таблица 10

Состав преподавателей, принявших участие в опросе

№ п/п	Кафедра	Количество			
		Всего	в т.ч. кандидаты наук	в т.ч. доктора наук	в т.ч. представители отрасли
1	Кафедра туроперейтинга	6	3	-	2
2	Кафедра менеджмента и маркетинга	6	3	-	1
3	Кафедра экономики и финансов	5	1	2	-
4	Кафедра гражданско-правовых дисциплин	4	1	-	2
5	Кафедра иностранных языков и зарубежного страноведения	5	3	-	-
6	Кафедра педагогики и психологии	4	-	2	1
7	Кафедра государственного и муниципального управления и управления персоналом	5	4	1	-
8	Кафедра общегуманитарных дисциплин	3	1	2	-
9	Кафедра физического воспитания и спортивного туризма	2	1	-	-
10	Кафедра математики и информатики	4	3	-	1
Итого		44	20	7	6

Среди опрошенных - преподаватели кафедр туроперейтинга, менеджмента и маркетинга, экономики и финансов, гражданско-правовых дисциплин, иностранных языков и зарубежного страноведения, педагогики и психологи РМАТ. Участникам было предложено ответить на ряд вопросов о готовности студентов к решению профессионально ориентированных задач и необходимости их внедрения в учебный процесс.

Исследование мнений преподавателей проводилось по следующим позициям:

1) Готовы ли, по Вашему мнению, студенты к решению профессионально ориентированных задач?

2) Какую пользу от применения профессионально ориентированных задач в процессе обучения специалистов сферы туризма Вы видите?

3) Имеются ли в вузе ресурсы для внедрения в процесс обучения студентов профессионально ориентированных задач (технические, методические, кадровые и иные)?

4) В ходе преподавания каких дисциплин наиболее целесообразно, по Вашему мнению, вводить профессионально ориентированные задачи?

5) Готовы ли Вы разрабатывать и внедрять профессионально ориентированные задачи в процесс обучения студентов?

На основе анализа ответов преподавателей было установлено, что профессорско-преподавательский состав Российской международной академии туризма в целом готов к внедрению в учебный процесс профессионально ориентированных задач. Очевидную пользу в этом видят 40 опрошенный преподаватель или 91%. Три респондента (7%) поддержали идею внедрения подобной формы обучения, однако отметили, что пока не имеют окончательного мнения, на каких именно дисциплинах ее лучше применять. Один преподаватель (2%) выразил сомнение в эффективности применения профессионально ориентированных задач на своих дисциплинах. По его мнению, формирование необходимых компетенций через применение

профессионально ориентированных задач в ряде случаев нецелесообразно, например, при изучении общегуманитарных дисциплин и физической культуры. При этом стоит отметить, что среди названных дисциплин, рекомендуемых преподавателями для внедрения в процессе их изучения профессионально ориентированных задач, преобладают именно профильные, например, «Туристские агентства», «Технологии продаж», «Профессиональный иностранный язык», «Конфликтология», «Психология», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация продвижения туристских услуг», «Организация обслуживания в предприятиях питания» и другие.

Относительно вопроса о наличии необходимых в вузе ресурсов для внедрения профессионально ориентированных задач преподаватели единогласно высказались о наличии всех необходимых ресурсов для проведения занятий в подобной форме. В РМАТ имеется необходимая материальная база для проведения занятий с применением профессионально ориентированных задач, например, оборудованный гостиничный номер, барная стойка и зона приема пищи, стойка службы приема и размещения, тренинговый офис туристского агентства и т.п. Все это позволяет на занятиях моделировать различные ситуации в ходе решения профессионально ориентированных задач.

Респонденты также отметили наличие в вузе учебно-методических разработок, поскольку каждый преподаватель в своей работе формирует помимо рабочей учебной программы еще и фонд оценочных средств, включающий большой спектр форм оценки компетенций студентов (тесты, кейсы, практические задания, эссе и многое другое). Таким образом, в зависимости от специфики и содержания дисциплин и формируемых компетенций преподаватель имеет возможность расширить фонд оценочных средств, применяя и профессионально ориентированные задачи.

Отвечая на вопрос о готовности студентов к решению профессионально ориентированных задач, преподаватели отметили, что студенты проявляют интерес к активным формам обучения в ходе занятий, например, таких как кейс-стади. Решение профессионально-ориентированных задач, по мнению респондентов, сделает обучение не только более практикоориентированным и интересным, но и позволит подготовить студентов к реальным профессиональным задачам, формируя в них необходимые для работы в туризме компетенции.

2.2. Модель реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности

Данные, полученные в ходе теоретического анализа понятия профессионально ориентированной задачи и результаты констатирующего эксперимента, проведенного нами в 2017/2018 учебном году, позволили нам разработать модель реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности.

Согласно толковому словарю, модель – это образец какого-нибудь изделия или образец для изготовления чего-нибудь, а также схема какого-нибудь физического объекта или явления [66]. Понятие «модель» применяется в случае, когда необходимо изобразить некоторую область явлений с помощью другой, хорошо изученной и легче понимаемой. Модель - это мысленно представляемая или материально реализованная система, воспроизводящая объект исследований, и способная замещать его так, что ее изучение дает новую информацию об объекте [130].

По мнению академика Новикова А.М., модель – это «вспомогательный объект, выбранный или преобразованный в познавательных целях, дающий новую информацию об основном объекте» [61]. Она выявляет основные связи между компонентами модели, позволяет найти их новое сочетание и создать инновационные формы в рассматриваемой области деятельности [61].

На основе теоретического анализа, представленного в первой главе настоящего исследования и полученных фактологических данных в ходе констатирующего эксперимента, была разработана модель реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, включающая в соответствии с учением о структуре, логической организации, методах и средствах деятельности [109], о системе принципов и способов организации и построения теоретической и практической деятельности [123], а также - с учением об организации деятельности [61], пять структурных компонентов: прогностический, методический, содержательный, технологический и результативно-оценочный (рисунок 7).

Прогностический компонент предполагает определение цели и задач в соответствии с методологическими подходами к образовательной деятельности и принципами научного познания. Методологическую основу в процессе разработки модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности определили положения личностно-ориентированного [13, 15, 102 и др.], деятельностного [51, 100 и др.], компетентностного [например, 37] и контекстного [например, 12] научных подходов.

Новиков А.М. в своих работах утверждает, что «современная наука руководствуется тремя основными принципами познания: принципом детерминизма, принципом соответствия и принципом дополненности» [63].

Общенаучный принцип детерминизма, сформулированный на рубеже XIX-XX веков, определяет причинно-следственные связи между теми или иными явлениями и процессами. Результатом этой деятельности, как правило, становятся: выявление закономерностей и вероятностей в общественных и гуманитарных науках, а также статистические исследования.

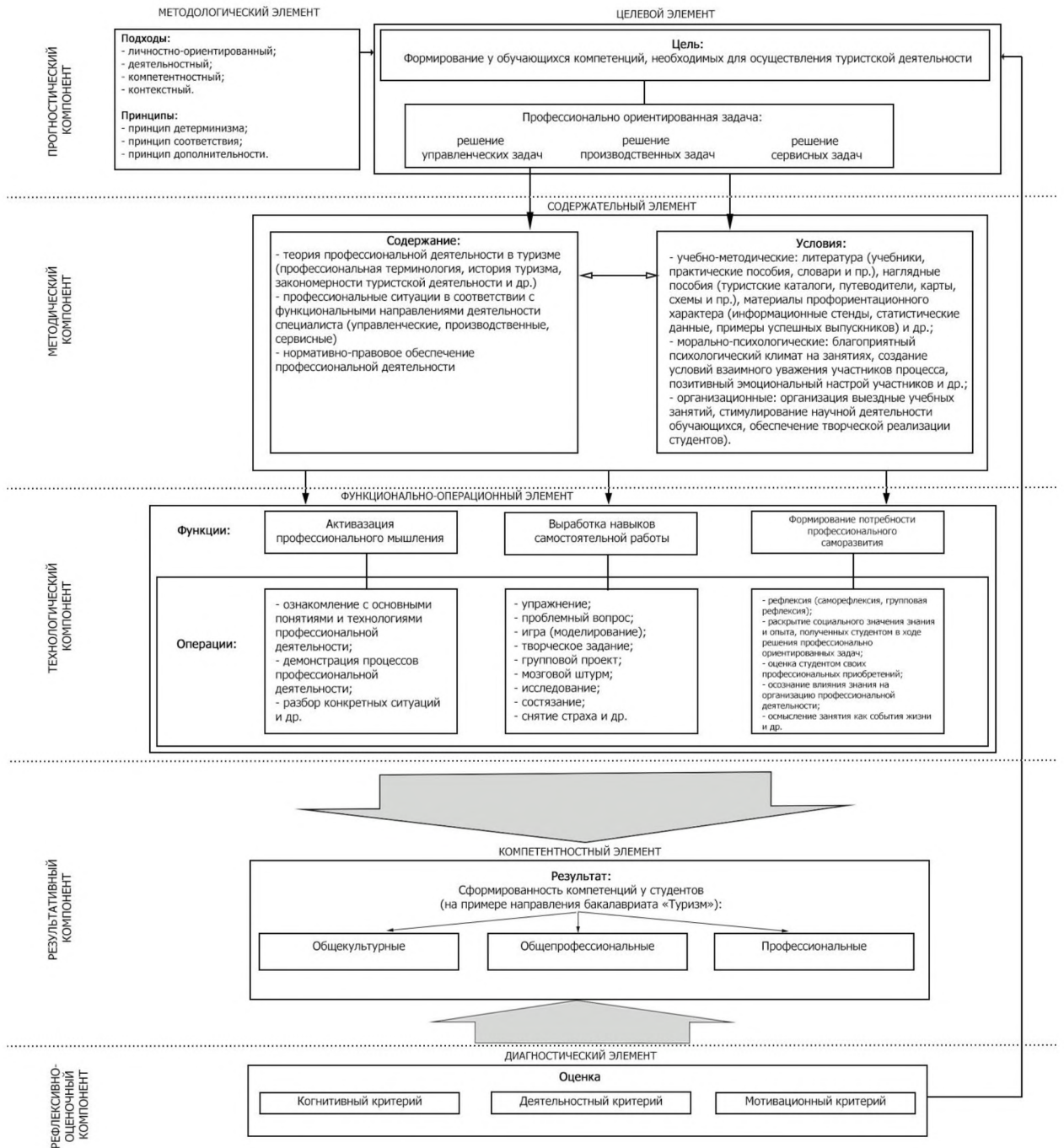


Рисунок 7. Модель реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности

Принцип соответствия означает преемственность научных теорий. Новые теоретические построения полезны для развития науки, но они должны соотноситься с прежними теориями, чтобы наука оставалась цельной, а ученые продолжали понимать друг друга. При этом не

исключаются ситуации «научных революций». Автор отмечает, что «теории, справедливость которых экспериментально установлена для той или иной области явлений, с появлением новых, более общих теорий не отбрасываются как нечто ложное, но сохраняют свое значение для прежней области явлений как предельная форма и частный случай новых теорий. Выводы новых теорий в той области, где была справедлива старая «классическая» теория, переходят в выводы классической теории».

Принцип дополнительности предполагает влияние деятельности самого исследователя и используемых им средств на науку. Автор утверждает, что «включение субъектной деятельности исследователя в контекст науки привело к изменению понимания предмета знания: им стала теперь не реальность «в чистом виде», а некоторый ее срез, заданный через призмы принятых теоретических и эмпирических средств и способов ее освоения познающим субъектом». Нужно отметить, что воздействие исследователя на изучаемый объект приводит к различным проявлениям свойств данного объекта. «А это означает правомерность и равноправие различных научных описаний объекта, в том числе различных теорий, описывающих один и тот же объект, одну и ту же предметную область» [63].

Научный принцип детерминизма в ходе построения модели реализации профессионально-ориентированной задачи в подготовке студентов к туристской деятельности позволил отслеживать взаимодействие между элементами модели. Так, содержание модели и педагогические условия, при которых оно реализуется, следуют из цели и задачи модели, которые в свою очередь, определяют функции и операции профессионально-ориентированной задачи. В результате реализации модели, на основании оценки, и в соответствии с заданными критериями, устанавливается соответствие содержания и других элементов модели универсальным, общепрофессиональным и профессиональным компетенциям, что в свою очередь, имеет воздействие на цель и задачу модели.

Принцип соответствия строго соблюдается при формировании и реализации модели, поскольку настоящее научное исследование не заменяет существующие теории, а наоборот, базируется на них и рассматривает частные случаи педагогической науки. В частности, настоящая модель дополняет теории компетентностного и практико-ориентированного обучения. Содержание же профессионально ориентированных задач предусматривает использование в обучении общепринятых научных теорий, соответствующих направлению подготовки студентов и формируемым компетенциям. В нашем случае - это теория профессиональной деятельности в сфере туризма. Неоценимый вклад в развитие научной теории о туризме сыграли ученые В.А. Квартальнов и И.В. Зорин, представляющие научную школу Российской международной академии туризма [57, с.830]. В 2001 году авторы разработали понятие объекта, предмета и субъекта туристской науки, которую называют «туристикой». Термин еще не устоялся в науке, но в ряде исследований уже используется. Данное теоретическое направление представляет собой целостную систему современных фундаментальных и прикладных наук о туризме, туристской деятельности, туристской экономике, менеджменте туризма и туристском законодательстве [38]. В.А. Квартальнов в своем научном труде утверждает, что «туристика - наука, которая синтезирует данные различных научных дисциплин, изучающих туризм, и занимается формированием и развитием целостной концепции туризма» [43]. По его мнению, субъектом данного научного направления является турист, имеющий некие рекреационные потребности, знание которых обязательно для специалиста по туризму. Объектом туристики является индустрия туризма, включающая совокупность природных и культурно-исторических условий, туристские организации. Предметом туристики, по его мнению, является туристский продукт.

Применение научного принципа соответствия при разработке модели реализации профессионально ориентированной задачи в подготовке

студентов к туристской деятельности предусматривает соответствие содержания модели профессионально ориентированной задачи существующим в науке понятиям и подходам.

Представленная нами модель удовлетворяет и принципу дополненности, поскольку она проявляет новые свойства объекта исследования, что позволяет взглянуть на процесс обучения с нового ракурса, придавая значение новым подходам в обучении специалистов сферы туризма, опираясь на общеизвестные формы и принципы.

Как указывается в целом ряде научных исследований [например, 12, 45, 126], современное российское образование характеризуется разработкой и внедрением новых стандартов высшего образования на основе компетентностного подхода. Прогностический компонент включает определение цели представленной нами модели профессионально ориентированной задачи в подготовке студентов к туристской деятельности, представляющей собой формирование у обучающихся компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в сфере туризма. По мнению Зимней И.А., компетенция – «это прижизненно формируемое, этносоциокультурно обусловленное, актуализируемое в деятельности, во взаимодействии с другими людьми, основанное на знаниях, интеллектуально и личностно обусловленное интегративное личностное качество человека, которое, развиваясь в образовательном процессе, становится и его результатом» [36, с.16-31].

На основе изучения многообразия профессиональных функций и подходов к ним в сфере туризма и гостеприимства, в параграфе 1.3 нами была определена классификация профессионально ориентированных задач, представленная управленческими, производственными и сервисными задачами. Таким образом, обозначенная цель реализации модели профессионально ориентированной задачи в подготовке студентов к туристской деятельности предполагает три задачи:

- решение управленческих задач;
- решение производственных задач;
- решение сервисных задач.

Как уже было ранее сказано, профессионально ориентированная задача - это проблемная ситуация, моделируемая в процессе профессионального образования, соответствующая основным видам профессиональной деятельности специалиста и содержащая необходимые и достаточные данные для ее разрешения при условном воспроизведении на учебном занятии. Каждый элемент модели подчинен конкретной профессиональной задаче, применяемой преподавателем в ходе учебного занятия.

Методический компонент реализации модели позволяет рассмотреть ее в контексте содержания и условий, обеспечивающих реализацию профессионально ориентированных задач в ходе практического или реального воплощения на учебном занятии. В содержательном плане каждая профессионально ориентированная задача представляет собой специально подобранные профессиональные знания и ситуации, такие как:

- теория профессиональной деятельности в туризме, включающая в себя профессиональную терминологию (например, туристская деятельность, виды туризма, турист, туристские ресурсы, туристская индустрия, туристский продукт, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, экскурсант, экскурсовод, средство размещения, гостиница, гостиничные услуги и др.), историю туризма и туристской науки, закономерности туристской деятельности;
- профессиональные ситуации, соответствующие функциональным направлениям деятельности специалиста: управленческие (например, управление функциональным подразделением организации; организация и управление процессами формирования и реализации туристских продуктов, отвечающих требованиям потребителей; стратегическое управление деятельностью туристской организации и др.), производственные (например,

деятельность по консультированию, приему и оформлению заказов на туристский продукт; деятельность по формированию туристского продукта; оформлению выездных виз и др.), сервисные (например, разработка и внедрение стандартов качества комплексного туристского обслуживания потребителей; руководство и обслуживание туристской группы; взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами и др.);

- нормативно-правовое обеспечение профессиональной деятельности (например, положения Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федерального закона «О рекламе»; Федеральных целевых программ, национальных стандартов в области туризма и гостеприимства) и пр.

Педагогические условия определяются содержанием профессионально ориентированных задач и в то же время воздействуют на него. Именно преподаватель в ходе учебного занятия создает необходимые педагогические условия для реализации тех или иных функций и операций, способствующих формированию у студентов необходимых компетенций. Среди педагогических условий выделяются следующие виды: учебно-методические, морально-психологические и организационные.

Учебно-методические условия включают в себя, например, использование на занятии в ходе решения профессионально ориентированных задач литературы (учебники, практические пособия, словари и пр.), наглядных пособий (туристские каталоги, путеводители, карты, схемы, образцы заполнения документов и пр.), материалов профориентационного характера (информационные стенды, статистические данные, примеры успешных выпускников) и др.

Под морально-психологическими условиями подразумевается благоприятный психологический климат на занятиях, создание условий

взаимного уважения участников процесса, позитивный эмоциональный настрой участников и т.д.

Организационные условия представляют собой организацию выездных учебных занятий, стимулирование научной деятельности обучающихся, обеспечение творческой реализации студентов и т.д.

Весь представленный выше вариативный ряд элементов содержания и педагогических условий в рамках технологического компонента описывается комплексом функций: активизация профессионального мышления, выработка навыков самостоятельной работы и формирование потребности профессионального саморазвития.

Функция «Активизация профессионального мышления», как уже отмечалось ранее в параграфе 1.2, реализуется за счет выполнения таких операций, как ознакомление студентов с основными понятиями и технологиями профессиональной деятельности; демонстрация на занятии процессов профессиональной деятельности; разбор конкретных профессиональных ситуаций и пр.

Функция «Выработка навыков самостоятельной работы» осуществляется выполнением следующих операций: упражнение, постановка и/ли разрешение проблемного вопроса, игра (моделирование), творческое задание, выполнение группового проекта, мозговой штурм, исследование, состязание, снятие страха и др.

Функцию «Формирование потребности профессионального саморазвития» реализуют следующие операции: рефлексия (саморефлексия, групповая рефлексия), раскрытие социального значения знания и опыта, полученных студентом в ходе решения профессионально ориентированных задач; оценка студентом своих профессиональных приобретений; осознание влияния знания на организацию профессиональной деятельности; осмысление занятия как события жизни и др.

Результативный компонент реализации модели предусматривает формирование у студентов компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в сфере туризма. Программа бакалавриата направления подготовки 43.03.02 «Туризм» [87] предусматривает в качестве результата освоения основной образовательной программы три типа компетенций: общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные.

Выпускник, прошедший подготовку в соответствии действующим на момент исследования Федеральным государственным образовательным стандартом, должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

ОК-1 - способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОК-2 - способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;

ОК-3 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК- 4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 - способность к самоорганизации и самообразованию;

ОК- 6 - способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

ОК-7 - способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний;

ОК-8 - готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;

Программа бакалавриата направления подготовки «Туризм» устанавливает следующие общепрофессиональные компетенции:

ОПК-1 - способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта;

ОПК-2 - способность к разработке туристского продукта;

ОПК-3 - способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на которой (которые) ориентирована программа бакалавриата:

проектная деятельность:

ПК-1 - владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме;

ПК-2 - способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме;

ПК-3 - готовность к реализации проектов в туристской индустрии;

организационно-управленческая деятельность:

ПК-4 - способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-5 - способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение;

научно-исследовательская деятельность:

ПК-6 - способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности;

ПК-7 - способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг;

ПК-8 - готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме;

ПК-9 - готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов;

производственно-технологическая деятельность:

ПК-10 - готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий;

ПК-11 - способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий;

сервисная деятельность:

ПК-12 - способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;

ПК-13 - способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Рефлексивно-оценочный компонент предусматривает оценку сформированности комплекса компетенций, на основе когнитивного,

деятельностного и мотивационного критериев, распределяемых по трем уровням – достаточному, профессиональному, продвинутому.

В целях осуществления оценки уровней сформированности у обучающихся компетенций в сфере туристской деятельности целесообразно выделить три критерия: когнитивный, деятельностной и мотивационный согласно таблице 3).

Это обосновывается тем фактом, что успешное выполнение любой профессионально ориентированной задачи предусматривает анализ ряда показателей. С одной стороны – это знание основных понятий, технологий и особенностей профессиональной деятельности, с другой стороны – умение выполнять функции управленческого, технологического или сервисного характера, с третьей – осознание роли выполняемых действий для собственного развития, самосовершенствования и извлечения иных выгод материального и нематериального плана.

Практическая проверка разработанной модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности была осуществлена в 2017/18 учебном году среди студентов 3-4 курсов очной и заочной форм обучения на Факультете менеджмента туризма Российской международной академии туризма. В формирующем эксперименте приняло участие 149 студентов очной и заочной форм обучения (таблица 2).

Формирующий эксперимент осуществлялся в рамках проведения учебных дисциплин «Технологии и организация продвижения туристских услуг», «Рекламная деятельность в туризме». В течение семестра студенты в рамках названных дисциплин закрепляли теоретические знания и отрабатывали умения, решая ряд профессионально ориентированных задач из разработанного сборника «Профессионально ориентированные задачи в туристском вузе». Среди них были представлены следующие задачи.

Управленческие профессионально ориентированные задачи

Задача 1. Управленческие решения по разработке плана рекламной кампании

Туроператорской компании N перед началом летнего туристского сезона с целью привлечения внимания потенциальных потребителей со средним достатком и стимулирования у них желания приобрести туристский продукт, необходимо разработать план рекламной кампании по направлению массового отдыха (на примере Болгарии, Турции или Туниса). Обоснуйте свое решение.

Задача 2. Планирование концепции рекламного обращения

С целью продвижения туристского продукта туроператора N (на примере туров в Албанию, Бахрейн или Катар) предложите концепцию рекламного обращения, учитывая особенности туристского направления, целевой сегмент потребителей, сезонность, форму рекламного обращения, средство (средства) распространения рекламного обращения, структуру, стиль и прочие элементы рекламного обращения. Обсудите варианты в группе и обоснуйте эффективность своего решения.

Задача 3. Управленческие решения по формированию общественного мнения

Спланируйте состав мероприятий по формированию общественного мнения, учитывая одну из стратегических целей Вашей туроператорской компании, связанной с улучшением имиджа и репутации фирмы на туристском рынке среди партнеров и клиентов. Обоснуйте свое решение.

Технологические профессионально ориентированные задачи

Задача 4. Анализ предложений туроператоров

Используя официальные интернет-ресурсы международных туроператоров (на примере туроператоров «CoralTravel», «Pegastouristik» и «Anextour»), изучите ассортимент предложений каждой компании и ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какое количество туристских направлений предлагают туроператоры?
- 2) Какие виды отдыха в основном представлены в портфеле туроператоров?
- 3) На какого потребителя направлены продукты туроператоров?
- 4) Какие конкурентные преимущества можно выделить у каждого туроператора?
- 5) Какие способы привлечения внимания потребителей/партнеров используют туроператоры в сети Интернет?

Задача 5. Разработка макета рекламного обращения в виде буклета

Учитывая особенности разработки рекламного обращения, с помощью компьютерных технологий (MSWord, MSPowerPoint и т.п.), разработайте макет буклета (дважды сфальцованный лист формата А4), описывающий услуги Вашей компании или особенности конкретного туристского предложения, рассчитанный на привлечение внимание потребителя. Защитите свой проект.

Задача 6. Проведение деловой презентации

Основываясь на изученном материале и используя ресурсы сети Интернет, разработайте электронную презентацию (MSPowerPoint) нового продукта туроператора (гостиницы) в целях представления его в рамках деловой презентации и продвижения среди турагентов. Ваше выступление должно удовлетворять следующим требованиям: привлекать внимание, вызывать у менеджеров агентств интерес, желание начать продажи данного продукта. Регламент выступления – 7 минут (в т.ч. 2 минуты на вопросы). Темы для презентации: Бахрейн (туроператор «CoralTravel»), Оман (туроператор «PegasTouristik»), Албания (туроператор «TUI»), Отель «MriyaResort&Spa» (Ялта), Загородный отель «Лачи» (Москва), Отель «RixosKrasnayaPolyana» (Сочи).

Сервисные профессионально ориентированные задачи

Задача 7. Формирование имиджа турагентства

В целях создания благоприятного делового имиджа турагентства спланируйте комплекс мер по взаимодействию с клиентом в процессе обслуживания, учитывая внешний вид сотрудника, его речь, проявление внимания и гостеприимства, его реакции на вопросы и замечания

Задача 8. Создание первого впечатления у гостя

Проанализируйте представленные преподавателем ситуации взаимодействия с гостем в отеле/ресторане/турагентстве. Выявите положительные и отрицательные стороны коммуникации. Определите степень влияния тех или иных действий на формирование у клиента первого впечатления о компании. Составьте краткий стандарт организации по взаимодействию с гостем.

Задача 9. Анализ юзабилити сайта туроператорской компании

В связи с многочисленными жалобами пользователей сайта Вашей туроператорской компании, а также с целью совершенствования его внешнего вида и структуры, изучите удобство использования, эргономичность, простоту подачи материала и предоставления медиконтента на сайте с точки зрения потребителя (партнера) компании. Выделите преимущества и недостатки юзабилити сайта. Составьте перечень рекомендаций по совершенствованию условий пользования сайтом потенциальным клиентом (партнером) компании.

Рассмотрим подробнее решение профессионально ориентированных задач на примере одной задачи – «Проведение деловой презентации». Учебной программой дисциплины «Технологии и организация продвижения туристских услуг» предусмотрено изучение технологий проведения деловых презентаций, что в настоящее время является одной из наиболее важных и актуальных форм продвижения и продажи продуктов и услуг в сегменте «b2b», то есть между производителем продукта и организациями-дилерами, взаимодействующими с конечным потребителем.

Решение профессионально ориентированной задачи должно базироваться на изученном теоретическом материале, поскольку студенты, выполняющие задание, должны четко понимать специфику взаимоотношений участников туристской индустрии, где представлены:

- туроператоры – производители туристского продукта;
- поставщики услуг (гостиницы, предприятия питания, транспортные компании, экскурсионные бюро, страховые компании и др.), из услуг которых туроператор формирует продукт;
- туристские агенты, выполняющие роль каналов сбыта туристского продукта конечному потребителю – заказчику туристского продукта.

Реализацию туристского продукта конечному потребителю осуществляют, как правило, множество туристских агентов по всей стране, получающих агентское вознаграждение от туроператоров. Успешность туроператора заключается в грамотной сбытовой политике: чем больше туристских агентств по стране он сможет заинтересовать ассортиментом продуктов и условиями сотрудничества, тем выше его прибыль и узнаваемость на рынке. Таким образом, для построения эффективной коммуникации и сотрудничества с туристскими агентствами, туроператорские компании в последние годы все чаще организуют деловые мероприятия, направленные на привлечение и плотную работу по стимулированию агентов. Среди таких мероприятий: бизнес-завтраки, презентации, пресс-конференции, конференции, семинары, вебинары, профессиональные конкурсы и премии, бизнес-форумы, рекламные и информационные туры, профессиональные вечеринки, тимбилдинги, профессиональные лагеря, закрытые кинопоказы и другие. Многие из этих форм взаимодействия с агентами требуют больших финансовых вложений и существенных организационных, кадровых и временных ресурсов. Однако для проведения презентаций и инфо-встреч требуется значительно меньше

ресурсов. Основным в проведении таких мероприятий для специалиста туроператорской компании является знание продукта, особенностей политики компании по отношению к турагентам, а также умения разрабатывать электронную презентацию и выступать на публике. Такая форма взаимодействия предполагает представление новых или уже зарекомендовавших себя на рынке продуктов и услуг туроператора, акций и конкурсов для турагентов, а также общение с представителями туристских агентств в режиме «вопрос-ответ». Чаще всего такие встречи проходят в офисе туроператора в Москве или в конференц-залах одного из отелей в других городах России.

Именно поэтому в процессе обучения будущих специалистов сферы туризма и гостеприимства в рамках указанных дисциплин с целью формирования компетенций использовалась профессионально ориентированная задача «Проведение деловой презентации».

Профессионально ориентированная задача, предусмотренная в рамках формирующего эксперимента, относится к технологическим и звучит следующим образом.

Основываясь на изученном материале и используя ресурсы сети Интернет, разработайте электронную презентацию нового продукта туроператора (гостиницы) в целях представления его в рамках деловой презентации и продвижения среди турагентов. Ваше выступление должно удовлетворять следующим требованиям: привлекать внимание, вызывать у менеджеров агентств интерес, желание начать продажи данного продукта. Регламент выступления – 7 минут (в т.ч. 2 минуты на вопросы). Темы для презентации: Бахрейн (туроператор «CoralTravel»), Оман (туроператор «Pegastouristik»), Албания (туроператор «TUI»), Отель «MriyaResort&Spa» (Ялта), Загородный отель «Лачи» (Москва), Отель «RixosKrasnayaPolyana» (Сочи).

Задание предполагало самостоятельную подготовку студентов и проведение очной презентации на учебных практических занятиях.

В процессе внедрения модели реализации профессионально ориентированной задачи в подготовке студентов к туристской деятельности отмечался повышенный интерес у обучающихся к решению профессионально ориентированных задач, стремление применить не только полученные в ходе учебных занятий знания, но и использовать свои творческие способности.

Наряду с этим практическая проверка модели выявила ряд особенностей, требующих внимания со стороны преподавателя.

1. Прежде всего, у отдельных студентов отмечены слабо сформированные навыки использования офисного программного обеспечения (например, MSWord, MS PowerPoint и др.). В частности, ряд студентов испытывал затруднения в работе с электронными презентациями. Это выражалось в неумении осуществлять техническую настройку презентации (например, автоматическую смену слайдов, анимационных переходов, встраивание видеороликов и т.п.). Перечисленные затруднения могут быть вызваны отличиями в разных версиях программ: дома студенты используют более старые и привычные версии офисных программ, а на учебных занятиях – более современные, интерфейс которых имеет отличия. Само задание профессионально ориентированной задачи не предусматривало дополнительную подготовку студентов по теме использования программного обеспечения, поскольку изучение офисных программ включено в курс изучения информатики и информационно-телекоммуникационных технологий в старших классах школы и на первом курсе бакалавриата. Поэтому студенты, не предпринявшие меры по повторению основ работы в таких программах, выполнили задание слабее остальных.

2. Второй особенностью является страх студентов перед публичными выступлениями. Большинство профессиональных задач,

возникающих перед специалистом сферы туризма, связаны с коммуникациями, взаимодействием с клиентом либо представлением результатов работы аудитории. Для этого на учебном занятии преподавателю рекомендуется перед обозначением профессионально ориентированной задачи использовать технологии снятия страха. Это позволит студентам понять, на что им следует обратить внимание, что, в свою очередь, снимет напряжённость. Важную роль играет сам преподаватель и его отношение к студентам. Выражение преподавателем уверенности в положительном исходе работы, то есть авансирование успешного результата (например, «У вас обязательно получится...» и т.п.) также будет способствовать снятию страха [74, с. 124-129]. Кроме того, необходимо понимать причину страха выступлений. Страх у студентов вызывает растерянность перед неизвестностью (например, «Вдруг у меня не получится», «А что, если я скажу что-то неправильно?»). Непредсказуемость результата выступления может возникнуть вследствие «размытой» цели. Если студент не понимает, что конкретно он должен представить, возникает страх неудачи. В этой ситуации преподавателю рекомендуется использовать технологию создания ситуации успеха (снятие страха, авансирование успешного результата, скрытая инструкция, внесение мотива, персональная исключительность, мобилизация активности, высокая оценка деталей и др.) [75].

Результаты внедрения модели реализации профессионально ориентированной задачи в подготовке студентов к туристской деятельности демонстрируют, что эффективнее с решением задач справляются студенты заочной формы обучения. Это объясняется чаще всего тем, что студентами, обучающимися по заочной форме, являются люди более старшей возрастной категории, более зрелые в личностном и профессиональном плане. Таким образом, при подготовке той или иной профессионально ориентированной задачи необходимо отталкиваться не только от предусмотренных темой занятия компетенций, но и особенностей контингента обучающихся, их

общей профессиональной подготовки на момент изучения дисциплины, в рамках которой применяются профессионально ориентированные задачи.

3. Третьей особенностью в ходе внедрения модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности оказалось непонимание сути и назначения задания отдельными студентами. В нашем примере – это непонимание студентами необходимости проведения презентаций в деятельности специалиста по туризму. Не все студенты приняли задание: часть из них не сразу осознала коммерческую цель проведения туроператором такого мероприятия как деловая презентация. Представленное задание более эффективно выполняется студентами заочной формы обучения, которые в ходе подготовки уже получили опыт участия в подобных деловых мероприятиях, благодаря своей профессиональной деятельности. Поэтому преподавателю желательно заранее запланировать предваряющее выездное практическое занятие на всевозможных бизнес-завтраках туроператоров, бизнес-форумах и презентациях, что позволит студентам осознать суть поставленной перед ними профессионально ориентированной задачи.

Однако несмотря на перечисленные проблемы, в целом, применение профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности вызвало у обучающихся живой интерес. Студенты выразили желание выполнять профессионально ориентированные задачи и на других профильных дисциплинах.

Учет вышеперечисленных особенностей, связанных с реализацией модели обусловил разработку требований к методическому сопровождению реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности - педагогических, организационных, технологических, профессиональных и этических.

Прежде всего, реализации профессионально ориентированных задач должна соответствовать целям и задачам учебного занятия, определять

полноту содержания подготовки студентов к туристской деятельности, формирование системы компетенций, необходимых для осуществления туристской деятельности. Все это в своей совокупности определяет *педагогические требования* к методическому сопровождению.

В методическом плане сопровождение реализации профессионально ориентированных задач в процессе подготовки студентов к туристской деятельности должно учитывать совокупность педагогических условий (учебно-методических, морально-психологических, организационных), методов (словесных, наглядных, практических), форм (индивидуальных, групповых и пр.) и средств (учебники и учебные пособия, техника и оборудование учебных аудиторий, компьютерные и информационно-коммуникационные средства и пр.) обучения, которые обуславливают отбор профессионально ориентированных задач для конкретного учебного занятия на основе функционально-операционного подхода.

Содержание профессионально ориентированных задач должно соответствовать технологиям профессиональной деятельности в сфере туризма. *Технологические требования* устанавливают соответствие применяемым в туристской деятельности технологиям (информационно-коммуникационным технологиям, технологиям формирования, продвижения и реализации турпродукта, технологиям обслуживания клиентов и пр.).

Профессиональные требования к методическому сопровождению реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности предусматривают необходимость учета требований стандартов (Федерального государственного образовательного стандарта, национальных стандартов туристской деятельности, профессиональных стандартов) к формированию компетенций, необходимых студенту для осуществления профессиональной деятельности в области туризма.

Этические требования к методическому сопровождению реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности определяют необходимость развития у студентов профессионального самосознания и профессиональной ответственности за результаты своей деятельности, а также ценностного отношения к человеку, поскольку эта профессия, согласно теории психолога Климova Е.А., относится к типу «Человек-Человек». В связи с этим профессионально ориентированные задачи подбираются таким образом, чтобы они способствовали формированию ценностного отношения к клиенту туристской организации как к Человеку.

2.3. Сравнительный анализ результатов опытно-экспериментальной работы

В целях подтверждения гипотезы исследования и определения эффективности разработанной модели реализации профессионально ориентированных задач в профессиональной подготовке студентов туристского вуза был проведен сравнительный анализ результатов опытно-экспериментальной работы.

Контрольный срез направлен на выявление изменений знаний, умений и основных мотивов студентов в решении профессионально ориентированных задач. С этой целью были отобраны методики, аналогичные тем, которые использовались на этапе констатирующего эксперимента: оценка когнитивного критерия (тестирование), деятельностного критерия (метод кейсов) и мотивационного критерия

(ранжирование и эссе). При этом, в содержание применяемых методик были внесены изменения.

В контрольном срезе, наряду со студентами экспериментальной группы, участие приняли и студенты контрольной группы. Изучение когнитивного критерия в рамках контрольного среза исследовалось на основе выявления знаний участников об основных понятиях, технологиях и особенностях профессиональной деятельности в сфере туризма. Для этого использовался тест, состоящий из 30 вопросов с вариантами ответов. Содержание теста представлено в приложении В.

Значения, полученные после обработки результатов проведенного тестирования при оценке *когнитивного критерия*, представлены в таблице 11 и на рисунке 8.

Таблица 11

Значения когнитивного критерия на этапе контрольного среза

Группы	Когнитивный критерий, %		
	Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
Контрольная группа	38	43	19
Экспериментальная группа	21	51	28



Рисунок 8. Результаты диагностики студентов по когнитивному критерию на этапе контрольного среза

В ходе проведения тестирования было отмечено, что студенты контрольной группы затрачивали больше времени на ответы, им требовались уточнения, были зафиксированы попытки воспользоваться интернет-ресурсами посредством мобильного телефона. В ходе контрольного среза отмечается незначительное снижение значений, отражающих знания студентов на достаточном уровне, которые составили 38%, что на 5% меньше, чем в ходе констатирующего эксперимента. Значение на профессиональном уровне увеличилось лишь на 2% и составило 43%. На продвинутом уровне увеличение также незначительно – 3%, значение когнитивного критерия равно 19% (таблица 11, рисунок 8).

Студенты экспериментальной группы затрачивали, в целом, меньше времени на ответы. У отдельных студентов ряд вопросов все же вызывал затруднения, однако результаты тестирования показали положительную динамику. На достаточном уровне отмечается уменьшение когнитивного критерия на 22% в пользу профессионального и продвинутого уровней и составляет 21%. На профессиональном уровне рост составил 8%, значение когнитивного критерия – 51%. Более половины студентов

экспериментальной группы успешно справились с представленным тестом. На продвинутом уровне отмечается рост когнитивного критерия на 12% по сравнению со значениями констатирующего эксперимента и составляет 28% (таблица 11, рисунок 8).

В рамках изучения *деятельностной* сферы проявления респондентам в рамках контрольного среза были даны для решения кейсы, состоящие из профессионально ориентированных задач (из сборника «Профессионально ориентированные задачи в туристском вузе») и направленные на проверку сформированности управленческих, производственных и сервисных компетенций студентов.

Управленческая профессионально ориентированная задача:

Задача 1. В ресторане N в будние дни в период с 10:30 до 15:30 регулярно наблюдается снижение посещаемости на 20% по сравнению утренними и на 70% - по сравнению с вечерними часами. При этом число сотрудников стабильно в любое время дня. В каждой из двух смен работает 1 администратор, 4 официанта, 1 шеф-повар и 3 повара. В утренние и вечерние часы сотрудники заняты, днем – рабочее время тратится неэффективно, а бюджет ресторана недополучает существенную сумму выручки. Для устранения сложившейся проблемы необходимо принять ряд кадровых решений.

1) Какое решение по кадровой оптимизации необходимо принять управляющему?

2) Как это решение скажется на системе оплаты труда персонала при условии сохранения штата?

Развернуто обоснуйте Ваше решение.

Технологическая профессионально ориентированная задача:

Задача 2. В туристское агентство 15 августа 2015 года поступила претензия от туриста:

«Я, Иванов Иван Иванович, отдыхал в Греции с 10 по 14 августа 2015 года с семьей и был крайне недоволен обслуживанием в отеле. Вместо обещанного шведского стола было питание по меню и напитки за отдельную плату. Обратившись к гиду, представителю туроператора «М», я получил ответ: «Обратитесь в свое турагентство». Прошу принять меры в данной ситуации и возместить мне понесенные затраты на напитки в размере 5000 рублей и 100000 рублей за моральное страдание».

- 1) Опишите порядок ответа на полученную претензию.
- 2) Сформулируйте ответ на претензию.
- 3) Обоснуйте свой ответ.

Сервисная профессионально ориентированная задача:

Задача 3. Менеджеру туроператорской компании поступил запрос на бронирование тура от клиента, желающего отдохнуть семьей в Греции. Среди пожеланий клиента были представлены: период отдыха: с 10 июля на 10 дней, гостиница AnissaBeach 4* (первая береговая линия), питание All, песчаный пляж недалеко от корпуса, наличие детских развлечений и детских аниматоров. По условиям задачи, на отдых отправляются двое взрослых и два ребенка 3 и 6 лет. Однако в указанном отеле в данный период свободных номеров нет. Необходимо в письменной форме объяснить это клиенту и чтобы его не потерять - предложить до трех альтернативных вариантов. При выполнении задания разрешается использовать рекламные каталоги/интернет-порталы туроператоров. Ответ необходимо обосновать.

В качестве экспертов для оценки выполнения задач, как и на этапе констатирующего эксперимента, выступили преподаватели кафедры туроперейтинга, кафедры гражданско-правовых дисциплин и кафедры менеджмента и маркетинга РМАТ, поскольку решение представленных профессионально ориентированных задач требует проведение комплексного анализа с точки зрения планирования и оценки рисков, маркетинга и

технологий продаж, рекламного законодательства и вопросов защиты прав потребителей.

Анализ результатов решения кейсов в рамках контрольного среза показал, что студенты контрольной группы также испытывали трудности при решении профессиональноориентированных задач, как и в ходе констатирующего эксперимента. Самые большие затруднения вызвали задачи, связанные с управленческими функциями. С технологическими задачами также, как и в ходе констатирующего эксперимента, лучше справились студенты заочной формы обучения, чем очной. Большее количество правильных ответов студенты давали на задачи сервисного характера. По мнению респондентов, такие задачи для них более жизненные и понятные. При этом, положительная динамика умений студентов контрольной группы в рамках контрольного среза незначительна: на достаточном уровне значение деятельностного критерия – 39% (снижение на 3%), на профессиональном уровне – 39% (рост на 2%), на продвинутом уровне значения практически неизменны - 22% (рост 1%).

После внедрения в учебный процесс модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности участники экспериментальной группы в ходе проведения контрольного среза демонстрировали уверенность и более качественные знания. По сравнению с результатами, полученными в ходе констатирующего эксперимента, на этапе контрольного среза отмечена положительная динамика показателей деятельностного критерия. На достаточном уровне значение деятельностного критерия равно 24%, что на 18% ниже значения, полученного в ходе констатирующего эксперимента. На профессиональном уровне значение критерия – 48%, что на 11% превышает значения констатирующего эксперимента. На продвинутом уровне также отмечается рост, который составил 7%, значение деятельностного критерия – 28%. Студенты отмечают, что в ходе лекционных занятий им стало легче

запоминать теоретический материал, основные понятия, особенности и технологии туристской деятельности, поскольку в ходе семинарских занятий, на которых они решают профессионально ориентированные задачи, для них открывается возможность понять суть и назначение тех или иных понятий, особенностей или технологий туристской деятельности.

Значения, полученные после обработки результатов решения студентами кейс-задач при оценке деятельностного критерия, представлены в таблице 12 и на рисунке 9.

Таблица 12

Значения деятельностного критерия на этапе контрольного среза

Группы	Деятельностный критерий, %		
	Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
Контрольная группа	39	39	22
Экспериментальная группа	24	48	28

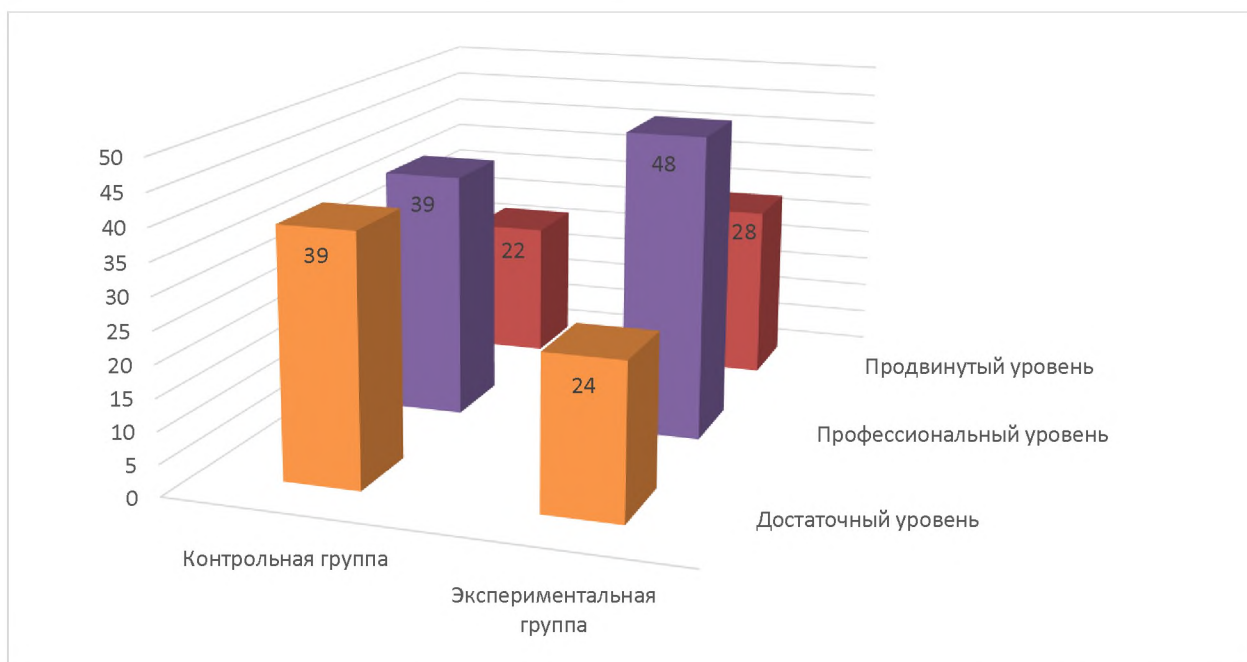


Рисунок 9. Результаты диагностики студентов по деятельностному критерию на этапе контрольного среза

Для определения ведущих *мотивов* респондентов в рамках контрольного среза были использованы диагностики, аналогичные применявшимся в рамках констатирующего эксперимента: метод ранжирования и метод эссе, на основе которых был выявлен мотив выбора студентами вуза, направления их будущей профессиональной деятельности и в целом, отношение к будущей профессиональной деятельности.

Студентам, как и в ходе констатирующего эксперимента, было предложено расставить приоритеты в порядке личной значимости от наиболее важного для них в настоящий момент до наименее значимого (таблица 13, 14).

В результате проведенного ранжирования приоритетов в профессиональной мотивации студентов было выявлено, что в контрольной группе ведущими мотивами остались те же, что были отмечены в ходе констатирующего эксперимента, а именно: материальная обеспеченность, возможность путешествовать с рабочими целями, успех в учебе/карьере. Последнюю позицию, по-прежнему, занимает общественное признание.

Таблица 13

**Ранжирование приоритетов в профессиональной мотивации студентов
контрольной группы**

позиция	Показатель
1	Материальная обеспеченность
2	Возможность путешествовать с рабочими целями
3	Успех в учебе/карьере
4	Организация собственного дела
5	Реализация коммуникативных потребностей (иностранные языки, общение и др.)
6	Похвала от преподавателя или руководителя
7	Саморазвитие и самосовершенствование
8	Реализация своего творческого потенциала
9	Интересная профессия

10	Общественное признание (вклад в развитие отрасли, экономики, науки и др.)
----	---

Таблица 14

Ранжирование приоритетов в профессиональной мотивации студентов
экспериментальной группы

позиция	Показатель
1	Возможность путешествовать с рабочими целями
2	Материальная обеспеченность
3	Интересная профессия
4	Общественное признание (вклад в развитие отрасли, экономики, науки и др.)
5	Успех в учебе/карьере
6	Организация собственного дела
7	Реализация коммуникативных потребностей (иностранные языки, общение и др.)
8	Реализация своего творческого потенциала
9	Саморазвитие и самосовершенствование
10	Похвала от преподавателя или руководителя

После внедрения в учебный процесс модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности у студентов экспериментальной группы были отмечены изменения в приоритетах профессиональной мотивации.

На первую позицию студенты переместили мотив «Возможность путешествовать с рабочими целями». По их словам, важно в жизни определиться с деятельностью, приносящей не только доход, но и удовольствие. Туристская деятельность является, по мнению студентов, достаточно разнообразной и позволяющей узнать лучше свою страну и другие государства на карте мира.

Мотив «Материальная обеспеченность» в экспериментальной группе переместилась на вторую позицию. Данный мотив для ряда студентов по-прежнему является одним из ведущих при выборе вуза, профессии и направления будущей профессиональной деятельности, однако после более

глубокого погружения в профессию в ходе решения профессионально ориентированных задач студенты пересмотрели некоторые приоритеты.

На третью позицию студенты экспериментальной группы определили мотив «Интересная профессия». По мнению студентов, самое важное в жизни – не терять интерес к своей работе, а туризм обладает большим потенциалом и возможностями для смены деятельности в рамках одной отрасли.

Последнюю позицию студенты отдали мотиву «Похвала от преподавателя или руководителя», поскольку считают, что уверенный в себе специалист может обойтись без морального стимулирования.

Чтобы исключить возможную неточность в выводах, студентам было предложено написать эссе о своей будущей профессиональной деятельности. В рамках контрольного среза было необходимо выявить, какие мотивы (материальные, личностно-значимые или социально-значимые) являются ведущими при выборе профессии, связанной с туризмом.

Обработка эссе студентов в рамках оценки *мотивационного критерия* выявила следующие результаты.

В контрольной группе показатель мотивационного критерия на достаточном уровне составил 45%, что на 3% больше по сравнению со значениями, полученными в ходе констатирующего эксперимента. 40% студентов контрольной группы показали сформированность мотивов на профессиональном уровне (рост 6%). На продвинутом уровне значение мотивационного критерия в контрольной группе составило 15% (снижение на 2% по сравнению с результатами констатирующего эксперимента). Именно такое количество студентов контрольной группы осознает серьезность и социальную значимость своей будущей профессии. Это значит, что студенты контрольной группы, в большей мере, ориентируются на материальные и личностно-значимые мотивы. Результаты диагностики мотивационного критерия в контрольной группе представлены на рисунке 10.

В экспериментальной группе показатели мотивационного критерия имеют более положительную динамику. После внедрения модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовку студентов к туристской деятельности сформированность мотивов экспериментальной группы на достаточном уровне снизилась на 28% до значения, равного 20%. На профессиональном уровне значение мотивационного критерия равно 59%, что на 25% превышает значение, полученного в ходе констатирующего эксперимента. На профессиональном уровне отмечается рост на 3%. Мотивационный критерий на этом уровне составил 21%. Именно такое количество студентов осознает серьезность и социальную значимость своей будущей профессии. Ситуацию характеризует ряд высказываний студентов, отмеченных в их эссе: «Я с легкостью справлюсь с любыми задачами, работая в туризме, достигну высоких позиций в карьере и смогу внести большой вклад в развитие отрасли», «Одна из моих целей – развивать туризм в стране и сделать Россию привлекательным туристским направлением...», «Я мечтаю создать курорт мировой известности в горах Алтая...».

Значения, полученные после оценки *мотивационного критерия*, представлены в таблице 15 и на рисунке 10.

Таблица 15

Значения мотивационного критерия на этапе контрольного среза

Группы	Мотивационный критерий, %		
	Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
Контрольная группа	36	39	25
Экспериментальная группа	20	47	33

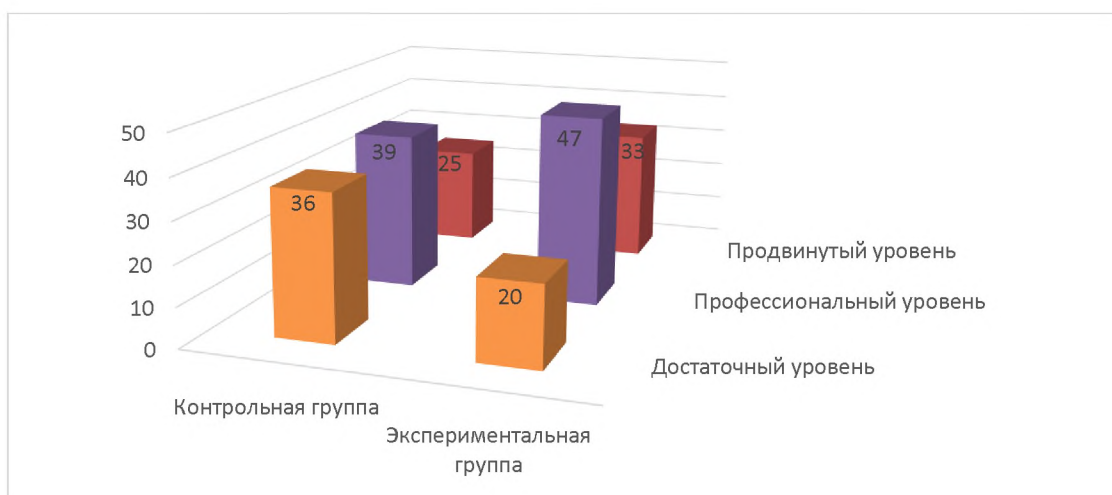


Рисунок 10. Результаты диагностики студентов по мотивационному критерию на этапе контрольного среза

Таблица 16

Средний показатель когнитивного, деятельностного и мотивационного критериев на этапе контрольного среза

Группы	Средний показатель, %		
	Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
Контрольная группа	37,67	40,33	22,00
Экспериментальная группа	22,67	47,67	29,67

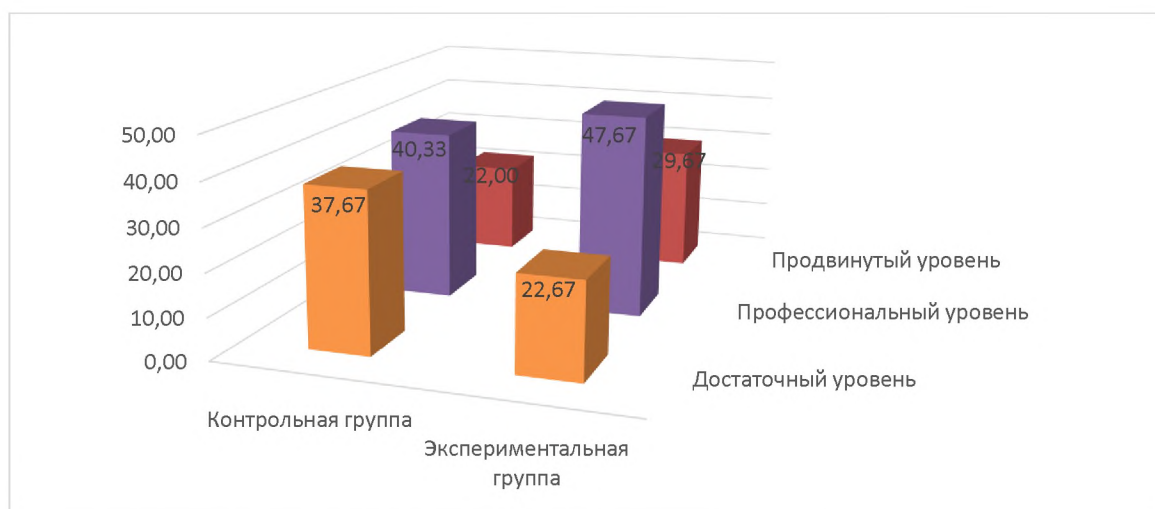


Рисунок 11. Готовность студентов к туристской деятельности на этапе контрольного среза

Таким образом, в целом, по результатам контрольного среза с учетом данных, полученных в ходе оценки когнитивной, деятельностной и мотивационной сфер проявления обучающихся, был установлен рост готовности студентов контрольной и экспериментальной групп к туристской деятельности по сравнению с результатами, полученными на этапе констатирующего эксперимента (таблица 16, рисунок 11).

Сравнительный анализ полученных результатов студентов контрольной и экспериментальной групп на этапе контрольного среза свидетельствует о существенном положительном влиянии применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на достаточном уровне в контрольной группе уменьшились на 3,66% и составили 37,67%; в экспериментальной группе – на 19,66% и составили 22,67%. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на профессиональном уровне в контрольной группе увеличились на 1,66% и составили 40,33%; в экспериментальной группе – на 10% и составили 47,67%. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на продвинутом уровне в контрольной группе увеличились на 2,00% и составили 22,00%; в экспериментальной группе – на 9,67% и составили 29,67% (таблица 17, рисунок 12).

Таблица 17

Динамика среднего показателя когнитивного, деятельностного и мотивационного критериев

Группы	Средний показатель, %		
	Достаточный уровень	Профессиональный уровень	Продвинутый уровень
Все	41,33	38,67	20,00
Контрольная	37,67	40,33	22,00
Экспериментальная	22,67	47,67	29,67

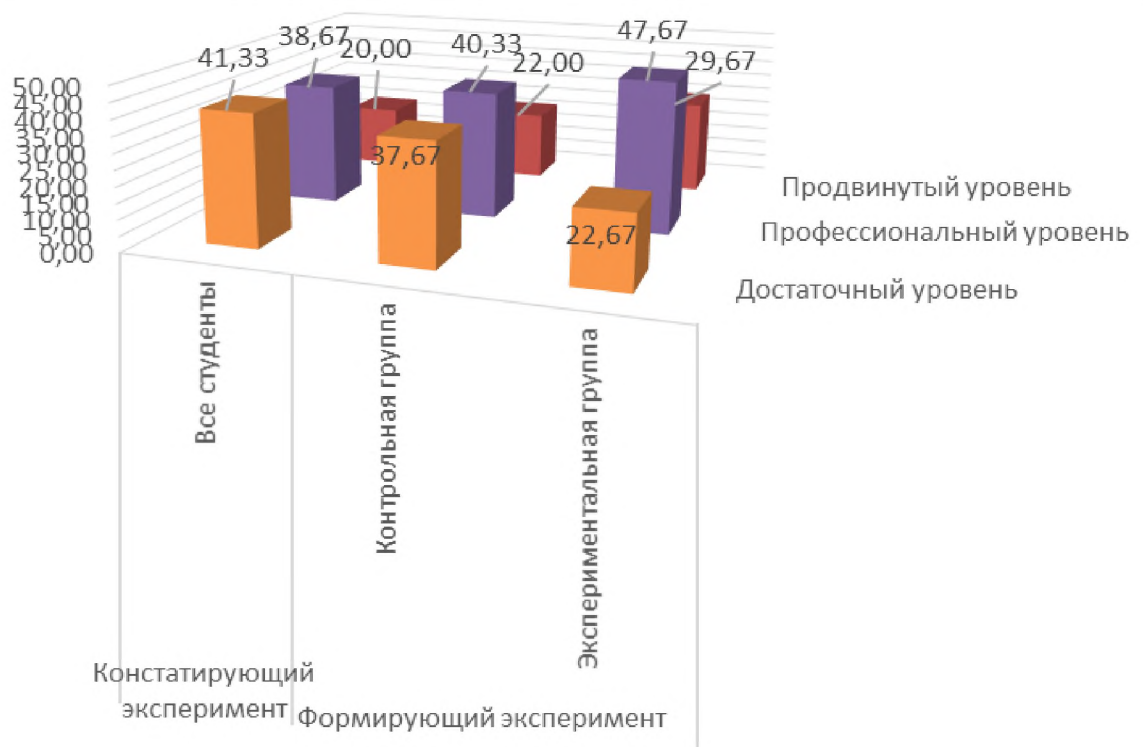


Рисунок 12. Динамика готовности студентов к туристской деятельности

Поскольку объектом опытно-экспериментальной работы являются люди (студенты) со своими индивидуальными характеристиками, то о совпадении или различии возможно судить лишь в статистическом смысле. Для того, чтобы выяснить, являются ли совпадения и различия случайными, необходимо в рамках опытно-экспериментальной работы использовать статистические методы, позволяющие на основе результатов опытно-экспериментальной работы принять обоснованное решение о совпадениях или различиях [64].

Для сбора и обработки экспериментальных данных применялась компьютерная программа Microsoft Excel. Оценка результатов опытно-экспериментальной работы проводилась согласно введенной в параграфе 2.1 критериальной базе и результатах проведенных в параграфах 2.1-2.3 диагностик (таблицы 18, 19). Поскольку значения измерялись по шкале

отношений, а объем выборки мал, для обнаружения сходств и различий в полученных результатах опытно-экспериментальной работы экспериментальной группы до и после внедрения модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности был применен статистический критерий Вилкоксона-Манна-Уитни. Расчет производился по формуле 1:

$$W_{\text{эмп}} = \frac{\left| \frac{N \times M}{2} - U \right|}{\sqrt{\frac{N \times M (N + M + 1)}{12}}}, \quad (1)$$

где:

$W_{\text{эмп}}$ – эмпирическое значение критерия Вилкоксона;

N – количество человек в экспериментальной группе;

M – количество человек в контрольной группе;

U – эмпирическое значение критерия Манна-Уитни;

Расчет эмпирических значений критерия Вилкоксона-Манна-Уитни был проведен посредством использования компьютерной программы «Педагогическая статистика».

Таблица 18

Динамика критериальных значений опытно-экспериментальной работы, чел.

Группы	Когнитивный			Деятельностный			Мотивационный			Средний показатель		
	Дост	Проф	Продв	Дост	Проф	Продв	Дост	Проф	Продв	Дост	Проф	Продв
Все	111	106	41	108	95	54	101	98	59	107	100	52
КГ	41	47	21	43	43	24	39	43	27	41	44	24
ЭГ	31	76	42	36	72	42	30	70	49	32	73	44

Таблица 19

Динамика критериальных значений опытно-экспериментальной работы, %

Группы	Когнитивный			Деятельностный			Мотивационный			Средний показатель		
	Дост	Проф	Продв	Дост	Проф	Продв	Дост	Проф	Продв	Дост	Проф	Продв
Все	43	41	16	42	37	21	39	38	23	41,33	38,67	20,00

КГ	38	43	19	39	39	22	36	39	25	37,67	40,33	22,00
ЭГ	21	51	28	24	48	28	20	47	33	21,67	48,67	29,67

В целях расчета критерия Вилкоксона-Манна-Уитни в таблице 20 представлены показатели описательной статистики, использующиеся для наглядного представления и первичного анализа измерений характеристик опытно-экспериментальной работы.

Таблица 20

Описательная статистика для расчета критерия Вилкоксона-Манна-Уитни в когнитивной сфере проявлений обучающихся

Параметры	Контрольная группа до начала эксперимента	Контрольная группа после окончания эксперимента	Экспериментальная группа до начала эксперимента	Экспериментальная группа после окончания эксперимента
Объем выборки	3	3	3	3
Минимум	20	22	20	21,67
Максимум	41,33	40,33	41,33	48,67
Интервал (размах)	21,33	18,33	21,33	27
Сумма	100	100	100	100
Среднее	33,3333	33,3333	33,3333	33,3333
Медиана	38,67	37,67	38,67	29,67
Дисперсия	135,1022	98,1022	135,1022	192,3333

Результаты расчета по формуле (1) представлены в таблице 21.

Таблица 21

Эмпирические значения критерия Вилкоксона-Манна-Уитни в когнитивной сфере проявлений обучающихся

	Контрольная группа до начала эксперимента	Контрольная группа после окончания эксперимента	Экспериментальная группа до начала эксперимента	Экспериментальная группа после окончания эксперимента
Контрольная группа до начала эксперимента	-	0,2182	0	0,2182
Контрольная группа после окончания	0,2182	-	0,2182	0,2182

эксперимента				
Экспериментальная группа до начала эксперимента	0	0,2182	-	0,2182
Экспериментальная группа после окончания эксперимента	0,2182	0,2182	0,2182	-

Критическое значение критерия Вилкоксона-Манна-Уитни в когнитивной сфере проявления обучающихся составляет 1,96. Характеристики сравниваемых выборок до начала опытно-экспериментальной работы совпадают на уровне значимости 0,05. Достоверность различий характеристик экспериментальной и контрольной групп после опытно-экспериментальной работы по статистическому критерию Вилкоксона-Манна-Уитни составляет 95%.

Таким образом, основываясь на полученных статистических данных, следует, что внедрение модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовку студентов к туристской деятельности приводит к статистически значимым (на уровне 95%) отличиям результатов.

Сравнение данных, полученных на этапах констатирующего и формирующего экспериментов, свидетельствуют об изменении во всех сферах проявления обучающихся: когнитивной (повышение показателей знания теоретических аспектов профессиональной деятельности), деятельностной (умение решать профессионально ориентированные задачи, моделирующие будущие задачи профессиональной деятельности специалистов сферы туризма), мотивационной (изменение отношения к будущей профессиональной деятельности в положительную сторону).

Результаты проведённого исследования демонстрируют эффективность внедрения в учебный процесс туристского вуза модели реализации профессионально ориентированных задач, позволяющей более эффективно формировать у обучающихся компетенции, необходимые для осуществления

туристской деятельности, и сделать подготовку студентов к туристской деятельности более практикоориентированной.

Выводы по второй главе

Основываясь на изученных подходах к применению профессионально ориентированных задач, их отбору в учебном процессе и классификации, была выстроена программа констатирующего эксперимента, в ходе которого выявлено отношение студентов и их готовность к решению профессиональных задач (на примере профессионально ориентированных задач), которые рассматривались по трем критериям: когнитивному, деятельностному и мотивационному.

По результатам эксперимента, в ходе которого на основе тестирования, ранжирования, метода кейсов и эссе было установлено, что студенты 3 курса очной формы и студенты 4 курса заочной формы обучения Российской международной академии туризма продемонстрировали сформированность знаний, умений и профессиональных мотивов в большей мере на достаточном и профессиональном уровне. Значения критериев на продвинутом уровне показали лишь единицы из принявших участие в эксперименте студентов.

Результаты теоретического анализа и данные, полученные по итогам проведения констатирующего эксперимента, послужили основой для разработки модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, нацеленной на формирование у обучающихся компетенций, необходимых для осуществления туристской деятельности и состоящей из пяти структурных компонентов с соответствующими элементами: прогностический (методологический и целевой элементы), методический (содержательный элемент), технологический (функционально-операционный элемент), результативный (компетентностный элемент) и рефлексивно-оценочный (диагностический элемент).

По итогам реализации модели был проведен контрольный срез, направленный на выявление изменений знаний и умений студентов в

решении профессионально ориентированных задач. С этой целью были отобраны методики, аналогичные тем, которые использовались на этапе констатирующего эксперимента: оценка когнитивного критерия (тестирование), деятельностного критерия (метод кейсов) и мотивационного критерия (ранжирование и эссе). При этом, в содержание применяемых методик были внесены изменения. По результатам контрольного среза с учетом данных, полученных в ходе оценки когнитивной, деятельностной и мотивационной сфер проявления обучающихся, был установлен рост готовности студентов контрольной и экспериментальной групп к решению профессионально ориентированных задач по сравнению с результатами на этапе констатирующего эксперимента. В контрольной группе отмечается незначительное увеличение показателей всех трех изучаемых критериев. Это связано с тем, что студенты продолжают обучение. Однако показатели экспериментальной группы после внедрения модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности отличаются существенно.

Сравнительный анализ полученных результатов студентов контрольной и экспериментальной групп на этапе контрольного среза свидетельствует о существенном положительном влиянии применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на достаточном уровне в контрольной группе уменьшились на 3,66% и составили 37,67%; в экспериментальной группе – на 19,66% и составили 22,67%. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на профессиональном уровне в контрольной группе увеличились на 1,66% и составили 40,33%; в экспериментальной группе – на 10% и составили 47,67%. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на продвинутом

уровне в контрольной группе увеличились на 2,00% и составили 22,00%; в экспериментальной группе – на 9,67% и составили 29,67%.

Для обнаружения сходств и различий в полученных результатах опытно-экспериментальной работы до и после внедрения модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности был применен статистический критерий Вилкоксона-Манна-Уитни. Характеристики сравниваемых выборок до начала эксперимента совпадают на уровне значимости 0,05. Достоверность различий характеристик экспериментальной и контрольной групп после эксперимента по статистическому критерию Вилкоксона-Манна-Уитни составляет 95%.

Полученные статистические данные свидетельствуют, что внедрение модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовку студентов к туристской деятельности приводит к статистически значимым (на уровне 95%) отличиям результатов.

Результаты проведённого исследования демонстрируют эффективность внедрения в учебный процесс туристского вуза модели реализации профессионально ориентированных задач, позволяющей более эффективно формировать у обучающихся компетенции, необходимые для осуществления туристской деятельности, и сделать подготовку студентов к туристской деятельности более практикоориентированной.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, исследование профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности потребовало, в первую очередь, рассмотрения современной научной трактовки понятия «профессионально ориентированная задача». В современных исследованиях профессионально ориентированная задача рассматривается с разных позиций:

- решение задач, возникающих в профессиональной сфере, математическим способом (Белашастая А.В., Комарова Ж.В., Лихолетов В.В. и др.);

- решение проблемных ситуаций, не связанное с математическим решением, а предполагающее достижения результата поставленной перед субъектом задачи (Тихомиров О.К., Леонтьев А.Н., Балл Г.А., Сорокина О.А. и др.), что позволяет использовать профессионально ориентированные задачи в контексте профессиональной подготовки специалистов индустрии туризма.

В целях осуществления отбора профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности была дана их функционально-операционная характеристика, которая позволяет определить назначение и способы практической реализации профессионально ориентированных задач в процессе подготовки студентов к туристской деятельности, разворачивая их цель, содержание, функции и соответствующие им операции.

В соответствии с профессиональными функциями специалиста сферы туризма, отраженными в профессиональных стандартах и ряде других нормативных актов, произведена классификация профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, разделяющая их на три типа: управленческие, производственные и сервисные, комплексное представление которых в учебном процессе

способствует формированию у студентов необходимых для осуществления туристской деятельности компетенций.

В рамках исследования проведен констатирующий эксперимент, позволивший выявить готовность студентов к решению профессионально ориентированных задач. Анализ проводился среди студентов Российской международной академии туризма 3 курса очной формы и 4 курса заочной формы обучения в количестве 258 человек по трем критериям: когнитивному, деятельностному и мотивационному. В ходе проведения констатирующего эксперимента использовались такие диагностики, как тестирование, ранжирование, метод кейсов и метод эссе. По результатам эксперимента было установлено, что студенты продемонстрировали сформированность знаний, умений и профессиональных мотивов в большей мере на достаточном и профессиональном уровне. Значения критериев на продвинутом уровне показали лишь единицы из принявших участие в эксперименте студентов.

Результаты теоретического анализа и данные, полученные по итогам проведения констатирующего эксперимента, послужили основой для разработки модели реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности, состоящей из пяти компонентов: прогностического, методического, технологического, результативного и рефлексивно-оценочного. Реализация в процессе обучения студентов в туристском вузе разработанной модели имеет цель - формирование у обучающихся компетенций, необходимых для осуществления туристской деятельности. В ходе проведения формирующего эксперимента реализация модели проходила с использованием профессионально ориентированных задач из разработанного сборника «Профессионально ориентированные задачи в туристском вузе».

Сравнительный анализ полученных результатов студентов контрольной и экспериментальной групп на этапе контрольного среза

свидетельствует о существенном положительном влиянии применения профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на достаточном уровне в контрольной группе уменьшились на 3,66% и составили 37,67%; в экспериментальной группе – на 19,66% и составили 22,67%. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на профессиональном уровне в контрольной группе увеличились на 1,66% и составили 40,33%; в экспериментальной группе – на 10% и составили 47,67%. Средние значения когнитивного, деятельностного и мотивационного критерия на продвинутом уровне в контрольной группе увеличились на 2,00% и составили 22,00%; в экспериментальной группе – на 9,67% и составили 29,67%.

Результаты исследования соответствуют поставленным цели и задачам и позволяют сформулировать следующие **выводы**:

- Применение в подготовке студентов к туристской деятельности профессионально ориентированных задач, позволяющих моделировать в процессе обучения, проблемную ситуацию, соответствующую основным видам профессиональной деятельности специалиста сферы туризма и содержащую необходимые и достаточные данные для ее разрешения при условном воспроизведении на учебном занятии, формируют у студентов необходимые для осуществления туристской деятельности компетенции. Отбор профессионально ориентированных задач осуществляется на основе функционально-операционного подхода, с помощью которого преподаватель связывает цель, содержание, функции и операции в профессионально ориентированной задаче. Чтобы функции профессионально ориентированных задач выполнялись, в арсенале преподавателя должен быть необходимый и достаточный набор операций, который, в свою очередь, зависит от уровня владения преподавателем учебным материалом, методами, формами и средствами реализации учебно-воспитательного процесса.

- В подготовке студентов к туристской деятельности необходимо применять профессионально ориентированные задачи трех различных типов, содержание которых определяется профессиональными функциями специалистов сферы туризма, отраженными в ряде нормативных документов (национальные стандарты Российской Федерации, профессиональные стандарты, Федеральные государственные образовательные стандарты, Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма): управленческие (организация и управление процессами формирования и реализации туристских продуктов, управление функциональным подразделением организации, стратегическое управление деятельностью туристской организации и др.), производственные (формирование туристского маршрута, деятельность по оформлению заказов на туристский продукт, деятельность по продвижению и реализации туристского продукта и др.) и сервисные профессионально ориентированные задачи (обслуживание туристов во время продажи туристского продукта, взаимодействие с туристом на маршруте, оказание информационных и консультационных услуг туристам и др.).

- Реализацию профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности необходимо осуществлять в соответствии с моделью, содержащей пять структурных компонентов с соответствующими элементами: прогностический (методологический и целевой элементы), методический (содержательный элемент), технологический (функционально-операционный элемент), результативный (компетентностный элемент) и рефлексивно-оценочный (диагностический элемент). Результаты анализа готовности студентов туристского вуза к решению профессионально ориентированных, проведенного среди студентов Российской международной академии туризма в количестве 258 человек, свидетельствуют о том, что после внедрения предложенной модели на этапе формирующего эксперимента у студентов контрольной группы показатели

готовности к решению профессионально ориентированных задач продемонстрировали незначительный рост по сравнению с результатами, полученными на этапе констатирующего эксперимента, а у студентов экспериментальной группы показатели увеличились существенно, что подтверждает эффективность разработанной модели. Наряду с этим практическая проверка модели выявила ряд особенностей, требующих внимания со стороны преподавателя: слабо сформированные навыки использования информационных технологий у отдельных студентов; страх студентов перед публичными выступлениями и неполное понимание цели отдельных профессионально ориентированных задач как производственных функций специалиста сферы туризма, возникающее в силу отсутствия у студентов практического опыта в данной отрасли.

- Методическое сопровождение реализации профессионально ориентированных задач в подготовке студентов к туристской деятельности должно соответствовать педагогическим требованиям, определяющим полноту содержания подготовки студентов в соответствии с ее целями и задачами; методическим требованиям, обуславливающим организацию применения профессионально ориентированных задач; технологическим требованиям, позволяющим учитывать современный уровень развития технологий и стандартов туристского обслуживания; профессиональным требованиям, устанавливающим приоритетность формирования у студентов общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций; этическим требованиям, определяющим необходимость развития у студентов профессионального самосознания и профессиональной ответственности за результаты своей деятельности. С учетом предложенного методического сопровождения реализации профессионально ориентированных задач разработан сборник «Профессионально ориентированные задачи в туристском вузе», содержащий профессионально

ориентированные задачи, позволяющие формировать у студентов компетенции, необходимые для осуществления туристской деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алилуйко Е.А. Подготовка туристских кадров новой формации: вызовы и перспективы // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. ГАОУ ВО МГИИТ им. Ю.А. Сенкевича, Т9, №1, 2016. – С. 40-41;
2. Алипханова Ф.Н., Солтахмадова Л.Т. Проектная деятельность как средство формирования у студентов экологического мышления // Вестник университета. М.: Государственный университет управления, 2015, №8. - С. 262-265;
3. Алипханова Ф.Н. Профессиональная подготовка бакалавров в условиях компетентностного подхода // Научные исследования и образование. М.: Московский институт государственного управления и права, 2016. - С. 246-253;
4. Арабчикова Ю.И. Применение математического аппарата в профессионально-ориентированных задачах строительства // Проблемы педагогики, Иваново, №4(15), 2016. – С. 60-61;
5. Арсалиев Ш.М.-Х., Мусханова И.В. Особенности формирования профессиональной компетентности студентов педагогического вуза // Сибирский педагогический журнал, 2012 №1. - С. 169-173;
6. Афоризмы Аристотеля. URL: <https://www.nastroy.net/post/dvijenie--eto-jizn-avtor-frazyi-i-ee-smysl/>;
7. Балл Г. А. Теория учебных задач: Психолого-педагогический аспект.– М.: Педагогика, 1990.– 184 с.;
8. Баталов А.А. Профессиональное мышление: Философские проблемы: автореферат дис. на соиск. учен. степ. д-ра филос. наук : (09.00.01) / А. А. Баталов; Урал. гос. ун-т им. А.М. Горького. - Свердловск: [б. и.], 1986. - 31, [1] с.;
9. Батышев С.Я. Профессиональная педагогика – М.: Ассоциация «Профессионального образования», 1997. – 512 с.;

10. Белкин А.С. Ситуация успеха. Как ее создать? Для учителей, воспитателей и студентов. М.: «Просвещение», 1991. – 176 с.;
11. Белошистая А. В. Формирование и развитие математических способностей дошкольников: Вопросы теории и практики: Курс лекций для студ. дошк. факультетов высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. — 400 с.;
12. Богданова Л.П., Хохлова Е.Р. Компетентностный подход как основа подготовки профессионалов для сферы туризма // Вестник Тверского государственного университета. №4, 2012. – С. 70-79;
13. Болотов В.А. Тенденции и риски в образовании в 2012-2022 годах // Тенденции развития образования. Качество образовательных результатов и образовательные реформы. Материалы XV ежегодной Международной научно-практической конференции, Москва, 2019. - С. 16-22;
14. Большая психологическая энциклопедия: самое полное современное издание : Более 5000 психологических терминов и понятий / [А. Б. Альмуханова и др.]. — М. : Эксмо, 2007. – 542 с.;
15. Бондаревская Е.В. К новому типу образовательной деятельности в высшей школе // Актуальные проблемы образования и науки: традиции и перспективы, ФГБНУ "Институт изучения детства, семьи и воспитания Российской академии образования", Москва, 2016. - С. 92-103;
16. Васильева Л.Н. Принципы личностно-деятельностного подхода, реализуемые при решении профессионально-ориентированных задач // Вестник Северного (Арктического) Федерального университета, №2, 2012. – С. 132-136;
17. Вербицкий А.А. Новая образовательная парадигма и контекстное обучение / Монография. — М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1999. – 75 с.;

18. Виленский М.Я., Образцов П.И., Уман А.И. Технологии профессионально-ориентированного обучения в высшей школе. Педагогическое общество России, М., 2004. - 144с.;
19. Глассер У. Школы без неудачников. М.: Прогресс, 1991. – 184 с.;
20. Глузман Н.А., Горбунова Н.В., Фоминых Н.Ю. Педагогическое проектирование личностно-профессионального маршрута будущего учителя. Монография. Севастополь: РИБЭСТ, 2015. - 303 с.;
21. Говердовская Е.В., Карлина О.А. Становление поликультурной компетентности будущего специалиста через решение профессиональных задач // Экономические и гуманитарные исследования регионов. Ростов: ООО «Научно-исследовательский центр социально-гуманитарных проблем Кавказского региона», 2016, №5. - С. 20-23;
22. Горбунова Н.В. Формирование информационной компетентности студентов на основе контекстного подхода к обучению // Агропродовольственная политика России. Тюмень: Уральский научно-исследовательский институт экономической и продовольственной безопасности, 2015, №7(43). - С. 65-67;
23. ГОСТ Р 55318-2012 «Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов»;
24. Грахов В.П., Кислякова Ю.Г., Симакова У.Ф. Дидактическая регуляция учебной деятельности студентов вузов посредством профессионально ориентированных учебных задач // Фотинские чтения, Ижевск, №1(5), 2016. – С. 7-14;
25. Гриценко Л.И. А.С. Макаренко: педагогика трудного детства. – Волгоград, 2003. – 229 с.;
26. Гура Т.Е. Активизация профессионального мышления управленцев в условиях последипломного педагогического образования (Электронный ресурс: <http://virtkafedra.ucoz.ua/ik4/GuraT.pdf>). – 3 с.;

27. Давыдов В.В. Теория развивающего обучения. – М.: ИНТОР, 1996. – 542 с.;
28. Диниц Г.Н. Самостоятельная работа как средство профессиональной подготовки студентов: диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук: 13.00.08 - Москва, 2002. – 176 с.;
29. Дусенко С.В. О новых тенденциях развития туристского образования // Актуальные проблемы развития туризма. Материалы международной научно-практической конференции. Под ред. С.В. Дусенко, Н.Л. Авиловой, 2018. – С. 30-35;
30. Есипов Б.П. Самостоятельная работа учащихся на уроках. М.: Государственное учебно-педагогическое издательство Министерства просвещения РСФСР, 1961. – 240 с.;
31. Ефимова В.М., Царева Н.О. К проблеме применения компетентностного подхода в подготовке специалистов по туризму среднего звена // Теория и практика современной науки. Саратов: ООО "Институт управления и социально-экономического развития", 2016, №12-2(18). - С. 793-797;
32. Жукова Г.С., Никитина Н.И., Комарова Е.В. Технологии профессионально-ориентированного обучения: учеб. пособие. – М.: Издательство РГСУ, 2012. – 165 с.;
33. Загрекова Л.В. Дидактика: учеб.пособие для студ.высш.учеб. завед. / Л.В. Загрекова, В.В. Николина. – М.: Высш.шк., 2007. - 383 с.;
34. Зверева Н. М. Как активизировать обучение в вузе / Н. М. Зверева. Горький, 1989. – 71 с.;
35. Зеер Э. Ф. Психология профессионального развития: учебное пособие. - М.: Изд-во «Академия», 2006. - 479 с.;
36. Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Реализация компетентностного подхода в системе инновационного образования // Инновационные проекты и

программы в образовании. М.: Академия социального управления, 2015 №4. - С. 6-11;

37. Зимняя И.А. Компетенция и компетентность в контексте компетентностного подхода в образовании // Ученые записки национального общества прикладной лингвистики. М.: НП «Национальное общество прикладной лингвистики», 2013. С. 16-31;

38. Зорин И.В. Туристика / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Советский спорт, 2001. – 287 с.;

39. Зубова, Е. А. Формирование творческой активности будущих инженеров в процессе обучения математике на основе исследования профессионально ориентированных задач в процессе обучения математике [Текст] : дис. канд. пед. наук / Е. А. Зубова. – Ярославль, 2008. – 189 с.;

40. Иоч Э.О. Основы педагогического мастерства преподавателей высшей школы. // Совершенствование педагогической работы в вузе / Сост. Э.О. Иоч. — Челябинск, 1979. – 171 с.;

41. Кавкаева Н.В., Медянцева С.Г. Практико-ориентированный подход в многоуровневой системе подготовки и переподготовки кадров для сферы сервиса и туризма // Вестник Кемеровского государственного университета 2015 № 2 (62) Т. 7. – С. 86-91;

42. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 12.02.2014);

43. Квартальнов. Туризм: учебник. – 2-е изд., перераб. – М.: Финансы и статистика, 2007. - 320 с.;

44. Климов Е. А. Развивающийся человек в мире профессий / Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Обнинский гор. психол. центр «Детство». — Обнинск: изд-во «Принтер», 1993. - 57 с.;

45. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. Авторская версия [Текст] / И.А.

Зимняя. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 42 с.;

46. Козырев А.А. Мотивация потребителей. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2003 г. – 384 с.;

47. Комарова Ж.В., Лихолетов В.В. Профессионально ориентированные задачи как средство реализации межпредметных связей в процессе обучения математике в медицинском колледже. Эмиссия Офлайн, электронное научное издание, 2011. №12. - С.1960;

48. Коменский Я.А. Избр. пед. соч. — М., 1955. - С. 302-303;

49. Краткая философская энциклопедия. – М., Издательская группа «Прогресс» - «Энциклопедия», 1994. - С. 498;

50. Кудрявцев Т.В. Психология технического мышления. – М.: Педагогика, 1975. – 304 с.;

51. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. 2-е изд., стер. М.: Академия, 2005. – 352 с.;

52. Ломов Б. Ф. Психическая регуляция деятельности. Избранные труды - Москва: Институт психологии РАН, 2006 – 624 с.;

53. Майленова Ф.Г. Влияние эмоций на качество обучения. Принцип позитивного подкрепления // Биоэтика и гуманитарная экспертиза. Вып. 5. М., 2011. - с. 149–169;

54. Макаренко А.С. Педагогические сочинения в восьми томах. Том 4. М.: Педагогика, 1984. - 396 с.;

55. Макаренко А.С. Педагогические сочинения: В 8 т. М., 1983-1986 (т.1, стр. 122). – 337 с.;

56. Маркс К., Энгельс Ф. Соч. 2-е изд. - Т. 23. - М.: Изд-во полит. лит-ры, 1960. - 920 с.;

57. Мищенко Я.В. Туризм как объект научного исследования //Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 1 (часть 1). – 830 с.;

58. Мотивация и личность. Абрахам Харольд Маслоу. 3-е изд. СПб.: Питер, 2016. - 400 с.;
59. Новая философская энциклопедия: В 4 тт. М.: Мысль. Под редакцией В. С. Стёпина. 2001. – 744 с.;
60. Новиков А.М. Методология игровой деятельности. – М.: Издательство «Эгвес», 2006. – 48 с.;
61. Новиков А.М. Методология образования. Издание второе. — М.: «Эгвес», 2006. – 488 с.;
62. Новиков А.М. Методология учебной деятельности. – М.: Издательство «Эгвес», 2005. – 176 с.;
63. Новиков А.М., Новиков Д.А. Методология научного исследования. – М.: Либроком, 2009. – 280 с.;
64. Новиков Д.А. «Статистические методы в педагогических исследованиях (типовые случаи)». М.: МЗ-Пресс, 2004. – 67 с.;
65. Об итогах реализации ФЦП «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации на 2011-2018 годы». Ростуризм, URL: <https://www.russiatourism.ru/news/14755>;
66. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка. М., 1992. - 3423 с.
67. Олешков М.Ю. Современные образовательные технологии: учебное пособие. – Нижний Тагил: НТГСПА, 2011. – 144 с.;
68. Педагогика. Под редакцией Ю. К. Бабанского. М.: Просвещение, 1983. – 608 с.;
69. Педагогика: учебное пособие для студентов пединститутов. Под ред. Ю.К. Бабанского, В.А. Сластенина, Н.А. Сорокина. – М.: Просвещение, 1988. – 479 с.;
70. Петухов В. В. Психология мышления: Учеб.-метод. пособие для студентов фак. психологии гос. ун-тов. — М.: Изд-во МГУ, 1987. – 87 с.;

71. Пидкасистый П.И. Самостоятельная деятельность учащихся, М.: Педагогика, 1972. – 183 с.;
72. Пиз А., Пиз Б.: Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. М.: Эксмо-Пресс, 2017. – 448 с.;
73. Питюков В.Ю. Основы педагогической технологии: Программа экспериментального учебного курса. Нижний Новгород, 1992. – 46 с.;
74. Питюков В.Ю. Основы педагогической технологии: учебно-методическое пособие. 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство «Гном и Д», 2001. - 188 с.;
75. Питюков В.Ю. Теория и методика обучения педагогической технологии в системе непрерывного профессионального образования учителя: диссертация на соискание ученой степени доктора педагогических наук: 13.00.08 – Москва, 2004. – 433 с.;
76. Платонов К.К., Голубев Г. Г. «Психология», «Высшая школа», Москва, 1977. – 256 с.;
77. Плеханов Г.В. Письма без адреса: письмо третье // Собр. соч.: в 20 т. – М., 1924. Т. XIV. – 906 с.;
78. Поваренков Ю. П. Психологическая характеристика профессиональной идентичности [Текст] / Ю. П. Поваренков // Кризис идентичности и проблемы становления гражданского общества. Сборник научных трудов. — Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2003. С. 154-163;
79. Пословицы русского народа. — М.: Художественная литература. В. И. Даль. 1989. – 433 с.;
80. Приказ Минздравсоцразвития России от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681);

81. Приказ Минобрнауки России от 03.09.2015 №954 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (уровень магистратуры)»;

82. Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 №474 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм»;

83. Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 №475 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис»;

84. Приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 №515 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело»;

85. Приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 №516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм»;

86. Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 №1552 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело»;

87. Приказ Минобрнауки России от 14.12.2015 г. №1463, Зарегистрировано в Минюсте 19.01.2016 г. "Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (уровень бакалавриата)";

88. Приказ Минобрнауки России от 17.08.2015 N 837 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (уровень магистратуры)»;

89. Приказ Минтруда России от 04.08.2014 N 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»;

90. Приказ Минтруда России от 05.09.2017 N659н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»;

91. Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 282н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»;

92. Приказ Минтруда России от 12.04.2013 №148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

93. Профессиональная педагогика: Учебник для студентов, обучающихся по педагогическим специальностям и направлениям. Под ред. С.Я. Батышева, А.М. Новикова. Издание 3-е, переработанное. М.: Из-во ЭГВЕС, 2009. – 456 с.;

94. Профессиональные стандарты в сфере туризма. Ростуризм, URL: <https://www.russiatourism.ru/content/3/section/35/detail/3512>;

95. Прусова Н.А. Использование профессионально-ориентированных задача в обучении дискретной математике курсантов военного вуза // Ярославский педагогический вестник, №1, 2016. – С. 118-122;

96. Психологический словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещеряко-ва. — 2-е изд., перераб. и доп. — М., 1997. -С. 86;

97. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с.;

98. Психология и педагогика: учебник для вузов / под ред. П.И. Пидкасистого. – М.: Издательство Юрайт; Высшее образование, 2010. – 724 с.;
99. Ростунов, А. Т. Формирование профессиональной пригодности [Текст] / А. Т. Ростунов. – М., 1984. – 176 с.;
100. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии - СПб: Издательство «Питер», 2000. – 720 с.;
101. Себряева Н.С. Значение профессионально ориентированных задач для студентов сельскохозяйственного вуза // Путь науки, Волгоград, Т.2, №5 (27), 2016. – С. 32-33;
102. Сериков В.В. Личностно ориентированный подход к проблеме гуманитаризации физического образования: генезис концепции В.И. Данильчука // Гуманитарные ориентиры современного образования. Монография. Волгоград: ВГПУ «Перемена», 2015. - С. 18-31;
103. Скиннер Б. Ф. Оперантное поведение. История зарубежной психологии. Тексты. М., 1986. – 37 с.;
104. Сколько туристов приехало на Чемпионат мира по футболу 2018. ТурСтат: Исследования рынка туризма и путешествий по России и СНГ, URL: <http://turstat.com/citytravel2018fifaworldcup>;
105. Скоробогатова, Н. В. Наглядное моделирование профессионально-ориентированных задач в обучении математике студентов инженерных направлений технических вузов [Текст]: дис. ... канд. пед. наук / Н. В. Скоробогатова. – Ярославль, 2006. – 183 с.;
106. Скульмовская Л.Г., Кудинова О.С. Проблемы реализации компетентностного и практико-ориентированного подходов в профессиональной подготовке кадров для индустрии туризма // Современные проблемы науки и образования. Издательский дом «Академия естествознания». Пенза, №5, 2017. – 284 с.;

107. Сластенин В.А. Педагогика: учебник для студ.учреждений выс.образования / В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, Е.Н. Шиянов; под ред. В.А. Сластенина. – 12-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 576 с.;
108. Словарь иностранных слов. – 15-е изд., испр. – М.: Рус.яз., 1988. – 624 с.;
109. Советский энциклопедический словарь. / под ред. А.М. Прохорова. Издание 4-е, испр. и доп. - М.: Советская энциклопедия, 1988. - 1600 с.;
110. Современный немецко-русский словарь общей лексики. Электронный ресурс: https://modern_de_ru.academic.ru/11811/lernen);
111. Сорокина О.А. Проектные профессионально-ориентированные задачи как средство формирования профессиональной компетентности будущих бакалавров // Международный научно-исследовательский журнал, Екатеринбург, 2016. – С.189-192;
112. Сорокопуд Ю.В. Интерактивные формы обучения, как средство совершенствования профессиональной подготовки в современном вузе // Вестник московского института государственного управления и права, Москва, 2014. - С. 47-50;
113. Сорокопуд Ю.В., Хадикова Е.Н. Современные педагогические технологии как средство реализации компетентностного подхода в обучении // Журнал гуманитарных наук, Москва, 2015, №10. - С. 130-135;
114. Сухомлинский В.А. Сердце отдаю детям. – К.: Рад. шк., 1988. – 288 с.;
115. Тихомиров О.К. Психология мышления. М.: Издательство Московского университета, 1984. - 272 с.;
116. Толковый словарь современного русского языка. Д.Н. Ушаков. - М.: Аделант, 2013. - 803 с.;
117. Толковый словарь Даля. В.И. Даль. 1863-1866. – 627 с.;

118. Троицкая Л.М. Психологическая классификация профессионально-ориентированных задач как элементная база для организации профессиональной подготовки обучающихся вузов // Проблемы безопасности Российского общества, №4, 2013. – С. 100-107;

119. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 05.02.2018);

120. Уровни квалификации в профессиональных стандартах: РусЮрист: онлайн журнал для юристов, URL: https://rusjurist.ru/kadry/professionalnye_standarty/urovni_kvalifikacii_v_professionalnyh_standartah;

121. Ушинский К.Д. Труд в его психическом и воспитательном значении. Избранные сочинения. / К. Д. Ушинский. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 359 с.;

122. Ушинский К.Д. Соч., Т. 6. — М. — Л., 1949. - С. 265-266;

123. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ;

124. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 04.06.2018);

125. Философский энциклопедический словарь. — М.: Советская энциклопедия. Гл. редакция: Л. Ф. Ильичёв, П. Н. Федосеев, С. М. Ковалёв, В. Г. Панов. 1983;

126. Хуторской А.В. Дидактика. Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения. Спб.: Питер, 2017. – 720 с.;

127. Шавир, П. А. Психология профессионального самоопределения в ранней юности [Текст] / П. А. Шавир. – М., 1981. – 95 с.;

128. Шингарева М.В., Жукова Н.М., Кубрушко П.Ф. Роль компетентностно-ориентированных задач как интегративных дидактических единиц формирования профессиональных компетенций / Жукова Н.М.,

Кубрушко П.Ф., Шингарева М.В. // Инновационные проекты и программы в образовании. М.: Академия социального управления. - №1. - 2016 - С.51-55;

129. Школьный этимологический словарь русского языка. Происхождение слов. — М.: Дрофа Н. М. Шанский, Т. А. Боброва, 2004. — 400 с.;

130. Штофф В.А. Моделирование и философия. — М.; Л., 1976. — 302 с.;

131. Щедровицкий, Г. П., Котельников, С. И. Организационно-деятельностная игра как новая форма организации и метод развития коллективной мыследеятельности // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. СМД методология в конфликтологии / Г. П. Щедровицкий, С.И.Котельников . — СПб. — М. — 2004. — Вып.21. — С.6-19;

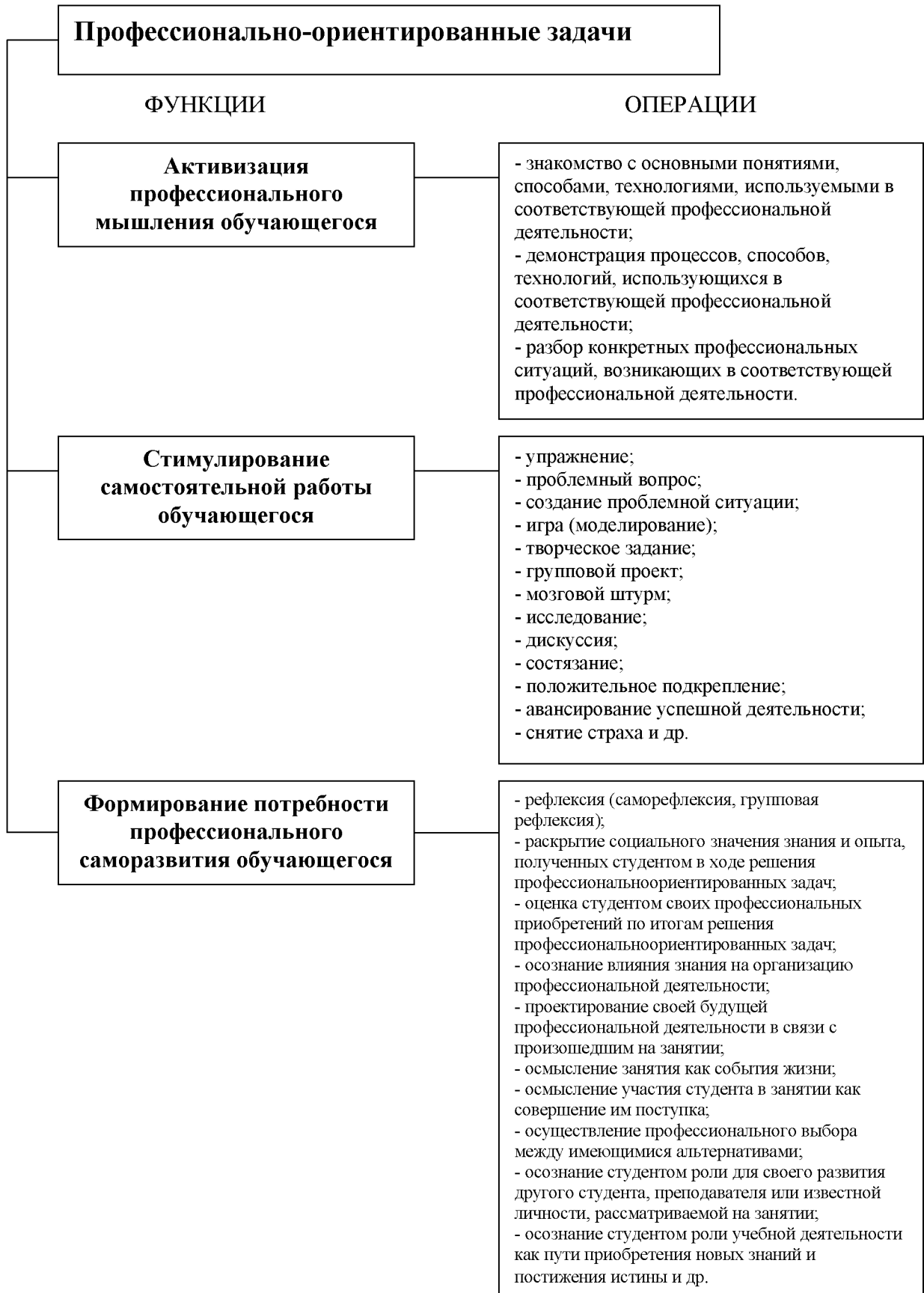
132. Экономико-математический словарь: Словарь современной экономической науки. — М.: Дело. Л. И. Лопатников. 2003. - 520 с.;

133. Энциклопедический словарь крылатых слов и выражений. — М.: «Локид-Пресс». Вадим Серов. 2003. — 852 с.;

134. Энциклопедия профессионального образования: в 3-х т./ Под ред. С.Я. Батышева. — М., АПО, 1998. — 568 с., с. 313.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Функционально-операционный подход к применению профессионально-ориентированных задач в туристском вузе (справочное)



**Приложение Б. Содержание теста, диагностирующего когнитивную
форму проявления респондентов на этапе констатирующего
эксперимента
(справочное)**

1. Лицо, посещающее место временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов и использующее услуги экскурсовода называется:

- А. турист;
- Б. экскурсант;
- В. эмигрант;
- Г. резидент;

2. Кратковременные побудительные меры поощрения покупки или продажи товара (услуги) называются:

- А. личные продажи;
- Б. продвижение турпродукта;
- В. стимулирование сбыта;
- Г. реклама;

3. Один из основных элементов маркетинговых коммуникаций, который основывается на представлении турпродукта в ходе непосредственного общения с клиентом, называется:

- А. стимулирование сбыта;
- Б. пропаганда;
- В. личная продажа;
- Г. реклама;

4. Как называется деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные

услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие)?

- А. Резервирование туристских услуг;
- Б. Формирование туристского продукта;
- В. Формирование каналов реализации турпродукта;
- Г. Продвижение туристского продукта;

5. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов – это:

- А. конфликт;
- Б. мотив;
- В. интрига;
- Г. деловитость;

6. В какой срок турист имеет право подать претензию туроператору?

- А. В течение 20 дней после окончания действия договора;
- Б. В течение месяца после окончания действия договора;
- В. В течение полугода после поездки;
- Г. В течение одной недели после поездки;

7. Претензии к турфирме обязательно излагаются:

- А. в устной форме;
- Б. в письменной форме;
- В. с использованием видеозаписи;
- Г. только с использованием фото-доказательств;

8. В течение какого срока туроператор обязан ответить на претензию клиента:

- А. по истечении 20 дней после окончания тура;

- Б. в течение 10 дней после подачи жалобы;
- В. в течение недели после подачи жалобы;
- Г. не позднее 20 дней после подачи жалобы;

9. Расшифруйте аббревиатуру ЮНВТО?

- А. Всемирная туристская организация ООН;
- Б. Всемирная торговая организация;
- В. Всенародная туристская организация;
- Г. Организация Объединённых Наций по вопросам образования, науки и культуры;

10. Отметьте наиболее верную последовательность, представляющую главные функции туристского отдыха:

- А. рекреационная, релаксационная, научная;
- Б. познавательная, экономическая, многофакторная;
- В. рекреационная, познавательная, развлекательная;
- Г. политическая, географическая, развлекательная;

11. Туристский маршрут - это...

- А. Передвижение туристов из пункта А в пункт Б;
- Б. Комплекс услуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или групповому плану;
- В. Путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов, как правило, расписанный по времени;
- Г. Тур, в котором транспортное средство используется как средство постоянного передвижения по всему пути;

12. Основным нормативным документом, регулирующим туристскую деятельность в РФ:

- А. Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Б. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- В. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Г. Устав ЮНВТО;

13. По целям туризм бывает:

- А. Въездной, выездной;
- Б. Многодневный, тур выходного дня;
- В. Рекреационный, познавательный, спортивный;
- Г. Круглогодичный, сезонный;

14. Документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности – это...

- А. Памятка туристу;
- Б. Ваучер;
- В. Туристская путевка;
- Г. Договор о реализации туристского продукта;

15. Тур с жестким, заранее спланированным набором услуг, в котором состав услуг не меняется, называется:

- А. Заказной тур;
- Б. Инклюзив-тур;
- В. Эксклюзив-тур;
- Г. Индивидуальный тур;

16. Организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, называется:

- А. Туроператор;
- Б. Турагент;
- В. Гостиница;
- Г. Экскурсионное бюро;

17. По числу номеров гостиницы обычно разделяют на:

- А. Малые, средние, большие, гиганты;
- Б. Курортные, пансионаты, казино-отели;
- В. Таймшерные гостиницы и кондоминиумы;
- Г. Люкс, первый класс, эконом класс, дешевые отели;

18. Меню какого вида не существует?

- А. А-ля-карт;
- Б. Комплексное меню;
- В. Табальдот;
- Г. Динамическое меню;

19. Прежде чем приступить к разработке туристского продукта, необходимо:

- А. Составить договорной план;
- Б. Разработать рекламную кампанию;
- В. Провести маркетинговые исследования;
- Г. Разработать программу продвижения турпродукта;

20. В туристской индустрии организации, предоставляющие туроператору свои услуги в качестве составных при формировании турпродукта, называются:

- А. Заказчики турпродукта;
- Б. Каналы сбыта;
- В. Туристско-экскурсионные организации;
- Г. Поставщики услуг;

21. Обстоятельства непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары, гражданские волнения и забастовки и др.) называются:

- А. принципал;
- Б. ассистанс;
- В. форс-мажор;
- Г. франшиза;

22. Система экономических отношений по защите имущественных интересов физических или юридических лиц при наступлении определенных событий за счет денежных фондов называется:

- А. Страхование;
- Б. Ассистанс;
- В. Каналы сбыта;
- Г. Агентские соглашения;

23. В современных условиях между туроператором и турагентом заключается договор...:

- А. договор комиссии;
- Б. агентское соглашение;
- В. договор о жесткой квоте мест;
- Г. договор о реализации туристского продукта;

24. Форма путевки, используемая в сфере международных туристских обменов, предназначенная для предоставления тех или иных услуг на месте отдыха, называется:

- А. Туристский ваучер;
- Б. Туристская путевка;
- В. Памятка туриста;
- Г. Страховой полис;

25. Какими из представленных сокращений в туристской практике обозначают вместимость гостиничных номеров?

- А. STD, SUITE, APT;
- Б. VILLA, BGW;
- В. SNGL, DBL, TRPL, QUADR;
- Г. SV, MV, GV;

26. Обозначение All в каталоге означает:

- А. В стоимость путевки все включено;
- Б. Питание по системе «Все включено»;
- В. Стоимость входных билетов на всех экскурсиях включена;
- Г. Проживание в клубном отеле с дополнительными услугами;

27. Тип выставочного стенда «Полуостров» характеризуется как:

- А. стенд, открытый для посетителей со всех сторон;
- Б. стенд, открытый с двух сторон;
- В. стенд, открытый с трех сторон;
- Г. имеет только одну лицевую сторону;

28. Когда в мире отмечают Всемирный день туризма?

- А. 25 сентября;

Б. 27 сентября;

В. 23 октября;

Г. 17 октября;

29. Курортами какой страны являются: Эль Гунна, Сафага, Дахаб и Таба?

А. Турция;

Б. Египет;

В. Тунис;

Г. Таиланд;

30. Программа посещения пустыни Сахары предлагается туристам, отдыхающим в...:

А. Израиле;

Б. ОАЭ;

В. Тунисе;

Г. Турции.

Приложение В. Содержание теста, диагностирующего когнитивную форму проявления респондентов на этапе контрольного среза (справочное)

1. Как называется лицо, посещающее место временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов и использующее услуги экскурсовода?

- А. турист;
- Б. экскурсант;
- В. эмигрант;
- Г. резидент;

2. Неличностное и не оплаченное спонсором стимулирование спроса на товар, услугу путем распространения о них и о предприятии коммерчески важных сведений в средствах массовой информации – это:

- А. пропаганда;
- Б. стимулирование сбыта;
- В. прямой маркетинг;
- Г. реклама.

3. Оптимальное распределение бюджета рекламной кампании при выборе каналов размещения для обеспечения максимальной эффективности называется:

- А. бюджетирование;
- Б. медиапланирование;
- В. каналораспределение;
- Г. контрреклама.

4. Деятельность туроператора, предусматривающая заключение и исполнение договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды), называется:

- А. Резервирование туристских услуг;
- Б. Формирование туристского продукта;
- В. Формирование каналов реализации турпродукта;
- Г. Продвижение туристского продукта;

5. Комплекс взаимосвязанных рекламных мероприятий, разработанных в соответствии с программой маркетинга фирмы, охватывающий определенный период времени и направленных на заданную целевую аудиторию с целью вызвать реакцию, способствующую решению фирмой ее стратегических или тактических задач – это:

- А. рекламная кампания;
- Б. маркетинговая коммуникация;
- В. уникальное торговое предложение;
- Г. медиапланирование.

6. Что из себя представляет туристский маршрут?

- А. Передвижение туристов из пункта А в пункт Б;
- Б. Комплекс услуг, предоставляемых в путешествии по индивидуальному или групповому плану;
- В. Путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов, как правило, расписанный по времени;
- Г. Тур, в котором транспортное средство используется как средство постоянного передвижения по всему пути;

7. Как называется организация, основной деятельностью которой является комплектация туров и формирование комплекса услуг для туристов?

- А. Туроператор;
- Б. Турагент;
- В. Гостиница;
- Г. Экскурсионное бюро;

8. Совокупность разнообразных методов и инструментов, которые позволяют успешно вывести продукт на рынки, стимулировать продажи и создавать лояльно настроенных к торговой марке предприятия покупателей и партнеров по сбыту, называются:

- А. стимулирование сбыта;
- Б. продвижение продукта;
- В. реализация продукта;
- Г. прямой маркетинг.

9. Гостиница - это:

- А. специализированное средство размещения туристов с обязательными услугами по оздоровлению организма;
- Б. коллективное средство размещения туристов, имеющее не менее 5 номеров;
- В. индивидуальное средство размещения туристов.
- Г. средство размещения туристов, расположенное на воде и представляющее собой изъятое из эксплуатации водное транспортное средство.

10. Информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц

и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке – это:

- А. реклама;
- Б. стимулирование;
- В. обращение;
- Г. связи с общественностью.

11. В какой срок турист имеет право подать претензию туроператору?

- А. В течение 20 дней после окончания действия договора;
- Б. В течение месяца после окончания действия договора;
- В. В течение полугода после поездки;
- Г. В течение одной недели после поездки;

12. В каком порядке турист предъявляет туристской организации претензию?

- А. устно;
- Б. в письменной форме;
- В. с использованием видеозаписи;
- Г. только с использованием фото-доказательств;

13. Основными функциями турагента являются:

- А. продвижение туров, предлагаемых туроператором, путем рекламирования их на региональном рынке за свой счет, продажа этих туров;
- Б. организация инфотуров;
- В. создание общественного мнения о туроператоре как о лидере туррынка на конкретных направлениях, как о фирме с высокой репутацией;
- Г. Комплектация комплекса туристских услуг.

14. Назовите документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и/или являющийся бланком строгой отчетности:

- А. Памятка туристу;
- Б. Ваучер;
- В. Туристская путевка;
- Г. Договор о реализации туристского продукта;

15. К рекламным методам продвижения не относится:

- А. выставочная деятельность;
- Б. печатная реклама;
- В. личная продажа;
- Г. баннер в сети Интернет.

16. Какой договор в настоящее время заключается между туроператором и турагентом?

- А. договор комиссии;
- Б. агентское соглашение;
- В. договор о жесткой квоте мест;
- Г. договор о реализации туристского продукта;

17. Какими из представленных сокращений в туристской практике обозначают вид из окна гостиничного номера?

- А. STD, SUITE, APT;
- Б. VILLA, BGW;
- В. SNGL, DBL, TRPL, QUADR;
- Г. SV, MV, GV;

18. Обозначение FB в каталоге туроператора означает:

- А. В стоимость путевки все включено;
- Б. Питание по системе «Все включено»;
- В. Стоимость входных билетов на всех экскурсиях включена;
- Г. Проживание в клубном отеле с дополнительными услугами;

19. Курортами какой страны являются: Паттайя, Пхукет, Самуи?

- А. Турция;
- Б. Египет;
- В. Тунис;
- Г. Таиланд;

20. Программа посещения пустыни Сахары предлагается туристам, отдыхающим в...:

- А. Израиле;
- Б. ОАЭ;
- В. Тунисе;
- Г. Турции.

21. Какая международная организация носит аббревиатуру ЮНВТО?

- А. Всемирная туристская организация ООН;
- Б. Всемирная торговая организация;
- В. Всенародная туристская организация;
- Г. Организация Объединённых Наций по вопросам образования, науки и культуры;

22. В чем основные отличия туриста от экскурсанта?

- А. в организации посещения другой местности;
- Б. в целях путешествия;
- В. в длительности путешествия;

Г. в использовании транспортных средств.

23. Основным нормативным документом, регулирующим туристскую деятельность в РФ:

- А. Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Б. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- В. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Г. Устав ЮНВТО;

24. Назовите виды туризма по целям путешествия:

- А. Въездной, выездной;
- Б. Многодневный, тур выходного дня;
- В. Рекреационный, познавательный, спортивный;
- Г. Круглогодичный, сезонный;

25. Внутренний туризм - это путешествия:

- А. иностранных граждан по России;
- Б. граждан России по странам СНГ;
- В. российских граждан по России;
- Г. российских и иностранных граждан по России.

26. По числу номеров гостиницы обычно разделяют на:

- А. Малые, средние, большие, гиганты;
- Б. Курортные, пансионаты, казино-отели;
- В. Таймшерные гостиницы и кондоминиумы;
- Г. Люкс, первый класс, эконом класс, дешевые отели;

27. Социальный туризм - это путешествия

- А. членов многодетных семей и инвалидов;
- Б. лиц третьего возраста;
- В. субсидируемые из средств, выделяемых государством или организацией;
- Г. отдых в детских лагерях.

28. В соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» ненадлежащая информация, которая не позволила клиенту сделать правильный выбор необходимой ему услуги в связи с неполными сведениями о ней, называется:

- А. недостоверная информация;
- Б. недостаточно полная информация;
- В. неэтичная реклама;
- Г. политическая реклама.

29. Реклама, которая умышленно вводит в заблуждение потребителя, называется:

- А. заведомо ложная реклама;
- Б. неэтичная реклама;
- В. недобросовестная реклама;
- Г. контрреклама.

30. Назовите дату, когда в мире отмечают Всемирный день туризма:

- А. 25 сентября;
- Б. 27 сентября;
- В. 23 октября;
- Г. 17 октября.

