

ЩОДО ПИТАННЯ ВИКОРИСТАННЯ ДІЛОВИХ ІГОР У ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

Вступ. Нині сучасний ринок праці висуває високі вимоги до підготовки фахівців у галузі туристичної індустрії, зокрема менеджерів. Туристична індустрія включає в себе різні суб'єкти туристичної діяльності (готелі, туристичні комплекси, кемпінги, мотелі, пансіонати, підприємства харчування, транспорту, заклади культури, спорту тощо), які забезпечують прийом, обслуговування та перевезення туристів. Туристична індустрія впродовж останніх десятиліть стала однією з найважливіших сфер економіки, забезпечуючи десятку частину всього світового валового продукту [4]. Тому наразі Україна потребує висококваліфікованих фахівців саме в цій галузі, оскільки означає проблема існує, й особливо гостро постала ще під час проведення Євро 2012.

Підготовка кваліфікованих фахівців, а саме менеджерів, у галузі туристичної індустрії є досить актуальним питанням сучасної вищої школи. На нашу думку, найбільш ефективні шляхи створення оптимальних умов для набуття студентами професійної компетентності знаходяться в сфері актуалізації можливостей навчального процесу а, саме, впровадженні в навчальний процес ігрових методів навчання.

Аналіз попередніх досліджень. Ділові ігри як педагогічне явище досліджуються як зарубіжними, так і вітчизняними вченими, а саме: Б. Ананьєвим, Н. Анікеєвою, А. Бадаєвим, Е. Берном, М. Бірштейном, О. Вербицьким, Д. Виготським, К. Гроссом, Л. Денисовою, А. Леонтьєвим, А. Макаренко, С. Мезеніним, І. Первиним, В. Петрук, П. Підкасистим, В. Платовим, К. Складенко, В. Трайневим та ін.

У дослідженнях зазначається, що ігровий метод характеризується педагогічною ефективністю (А. Балаєв, М. Бірштейн, О. Вербицький, А. Новіков, В. Платов та ін.), практичною направленістю (І. Абрамова, С. Неверкович, А. Пругченков та ін.), креативністю (І. Первин, П. Підкасистий, Ю. Тюніков та ін.), діалогічністю (В. Давидов, С. Занько, А. Усова) та ін.

Метою даної статті є розгляд проблеми використання ділових ігор у процесі підготовки майбутніх менеджерів туристичної індустрії, а також уточнені професійних компетенцій, що формуються у майбутніх фахівців засобами ділових ігор.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття «ділова гра» у науковій педагогічній та методичній літературі має багато визначень, проте єдиного підходу до визначення цієї дефініції немає.

У своєму дослідженні під діловою грою ми розуміємо модель взаємодії студентів у процесі досягнення цілей навчання, що імітує ті або інші практичні ситуації професійного спрямування. Зазначимо також, що ділова гра є одним із засобів активізації навчального процесу в системі освіти. Як зазначає в своїх дослідженнях В. Платов [5], у діловій грі синтезуються характеристичні ознаки методу аналізу конкретних ситуацій, ігрового проектування і ситуаційно-рольових ігор.

Зазначимо, що переваги застосування ділових ігор у процесі підготовки майбутніх менеджерів полягають у тому, що:

- гра допомагає пришвидшити час накопичення професійного досвіду;
- гра дає можливість експериментувати з подіями, пробувати різні стратегії рішення поставлених проблем без проблемних наслідків;
- у діловій грі «знання засвоюються не про запас, не для застосування в майбутньому, не абстрактно, а в реальному для учасника процесі інформаційного

забезпечення його ігрових дій, в динаміці розвитку сюжету ділової гри, у формуванні цілісного образу професійної ситуації» [2, с. 129];

– гра дозволяє формувати «у майбутніх фахівців цілісне бачення професійної діяльності в її динаміці» [2, с. 142];

– ділова гра дозволяє набути соціального досвіду (комунікації, ухвалення рішень і тому подібне).

Цей метод навчання дозволяє імітувати процеси професійної діяльності, забезпечуючи ситуацію, досить близьку до реальності. Студентам пропонується на основі конкретної ситуації, що постійно змінюється, виробляти управлінські рішення, що будуть враховані при моделюванні наступних етапів розвитку. Це, в свою чергу, сприяє удосконаленню тактики управління та закріпленню практичних навичок.

Ігровий метод навчання є унікальним механізмом акумуляції та передачі соціального досвіду як практичного — вміння розв'язувати задачі, так і етичного, пов'язаного з певними правилами та нормами поведінки в різних ситуаціях [1].

Розробляючи ділові ігри для підготовки майбутніх менеджерів туристичної індустрії ми посилалися на кваліфікаційні вимоги (професійні стандарти) до менеджерів туристичної індустрії, а також враховували вимоги роботодавців з галузі до основних професійних компетенцій, необхідних для виконання посадових обов'язків менеджерів.

Слід зазначити, що компетентність — складна, багатоаспектна категорія, яка найбільш повно і всебічно характеризує фахівця-професіонала. Професійна компетентність — практична реалізація професійних здібностей та ділових якостей працівника в їх синергетичному взаємозв'язку і взаємозалежності. «Доцільність введення поняття «професійна компетентність» обумовлена широтою його змісту, інтегративною характеристикою, що поєднує такі поняття як «професіоналізм», «кваліфікація», «професійні здібності» та ін.» [3, с. 28].

Професійна компетентність менеджера туризму — це важливий аспект його професійної культури, здатність до здійснення стратегічних, аналітичних, організаційно-розпорядчих, консультативно-дорадчих, контрольних функцій та ефективної самореалізації в умовах практичної діяльності на підставі спеціальних знань, умінь, цінностей, необхідних для професійної діяльності у сфері туристичної індустрії. У системі професійної компетентності необхідно розглядати спеціальну компетентність, соціальну компетентність, особистісну та індивідуальну компетентність [6].

Так у своєму дослідженні І. Саух визначає професійну компетентність менеджера туризму як найбільш загальну характеристику здатності фахівця ефективно виконувати професійні обов'язки (функції) у своїй професійній сфері діяльності (туристичній індустрії), своєрідний індикатор, якісно-кількісної характеристики рівня професіоналізму [6].

Ми вважаємо, що сучасним фахівцям туристичної індустрії необхідно мати такі професійні компетенції та якості, що забезпечують успішність виконання професійної діяльності, як: комунікативні здібності; високий рівень розвитку мислення; вербальні здібності (уміння швидко переключатися з одного предмета на інший, уміння говорити чітко, зрозуміло, виразно); уміння оперативно приймати рішення і т.д. Роботодавці традиційно звертають особливу увагу на такі компетенції, як: уміння працювати в команді, високий комунікативний рівень, легкість адаптації, гнучкість мислення, уміння пропонувати нестандартні варіанти рішення проблем, бажання вчитися і розвиватися, тобто креативність майбутнього фахівця.

Нами визначені такі складові компетентності менеджера: 1) інтегративна компетентність - здатність до інтеграції знань, умінь і навичок та їх ефективного використання в умовах швидкої адаптації організацій до вимог зовнішнього середовища; 2) соціально-психологічна (емоційна, перцептивна, концептуальна і поведінкова компетентність) — здатність до лідерства, до цілепокладання, уміння реалізувати стратегії, плани і здатність до новаторської діяльності, знання і вміння у сфері сприйняття,

розуміння поведінки людей, мотивація їх діяльності, високий рівень емпатичності й комунікативної культури; 3) організаційна компетентність у специфічних сферах управлінської діяльності — прийнятті рішень, аналізі інформації, методах роботи з людьми, використанні комп'ютерної та обчислювальної техніки тощо.

У своєму дослідженні ми розглядали професійні компетенції згідно з видами діяльності і розподілили умовно на компетенції, що проявляються у проектуванні технологічних процесів готельного сервісу, здійсненні технологічних процесів готельного сервісу здійсненні контролю й оцінки результатів технологічних процесів готельного сервісу.

Важливою складовою при розробці ділових ігор було визначення особових якостей, необхідних менеджерів туристичної індустрії, таких як 1) готовність до професійної діяльності; 2) мотивація на обслуговування для задоволення запитів клієнта; 3) здатність до нестандартних рішень, комунікабельність, уміння переконувати, цілеспрямованість.

Розробка ділових ігор вимагає, в першу чергу, жорсткої диференціації предмета, мети і засобів навчання. У зв'язку з цим при розробці ділової гри ми дотримувались наступного алгоритму дій: визначення теми гри, тобто понять, які будуть вивчатися і досліджуватися. Наприклад, предметом формування професійних компетенцій виступали ігри «Виробнича нарада», «Вирішення конфліктної ситуації», «Атестація працівників»; моделювання бажаного образу фахівця, що має сформовані професійні компетенції; визначення мети ділової гри та диференційованих завдань для навчання; розробка регламенту гри та умов її проведення.

При проведенні ділової гри в навчальному процесі підготовки майбутніх менеджерів туристичної індустрії, слід дотримуватись наступного алгоритму:

- введення в гру, на цьому етапі учасників знайомлять з цілями і завданнями гри, що проводиться, загальним регламентом, здійснюють консультування й інструктаж. Проте, якщо потрібно, гри може передувати лекція або бесіда за тематикою гри;

- розподіл слухачів на групи, оптимальний розмір групи, 5-7 чоловік; у кожній групі визначають лідера і розподіляються ігрові ролі. Це можна зробити як на початку гри, так і під час її проведення;

- занурення в гру, на цьому етапі студенти отримують «ігрове завдання», наприклад: розробити «візитну картку команди», підготувати міні-презентацію, зробити комплімент партнерам по гри;

- системний аналіз ситуації або проблеми, на цьому етапі студенти аналізують запропоновану ситуацію, здійснюють діагностику, формулюють і ранжують проблеми, що виникли, домовляються про термінологію, знайомляться з правилами гри;

- ігровий процес — пошук і розробка варіантів рішень, прогнозування можливих потенційних проблем, ризиків і інших наслідків.

При підготовці майбутніх менеджерів туристичної індустрії ми використовували ділові ігри, спрямовані на вивчення й оволодіння технологією резервування номерів і місць у готелях. Ця робота пов'язана, в першу чергу, з функціями відділу резервування.

Мета використання таких ігор — формування у менеджерів цілісного уявлення про відділ резервування готелю і механізми його функціонування, а також компетенцій, необхідних для надання послуг у відділі резервування (на посаді секретаря відділу резервування, агента з резервування, координатора з групового резервування, асистента менеджера відділу резервування). Протягом гри студенти вивчали організаційно-управлінську структури відділу резервування (склад служби, чисельність, підлеглість у службі); нормативно-правову і технологічну документації виконаних робіт; посадові інструкції і кваліфікаційні вимоги до персоналу цього відділу; вивчали процеси раціональної взаємодії відділу резервування з іншими підрозділами готелю; освоювали інформаційні технології, що використовуються в роботі відділу резервування; оволодівали навичками обробки і підтвердження попередніх замовлень на проживання безпосередньо від гостей, а також від компаній, туристичних фірм та операторів, що здійснюють

бронювання від їх імені за допомогою телефонних дзвінків, Інтернету.

На нашу думку, в процесі підготовки фахівців для туристичної індустрії особливу увагу слід приділяти діловим іграм, що спрямовані на оволодіння технологіями обслуговування гостей під час їх проживання в готелі. Ця робота пов'язана, в першу чергу, з функціями служб додаткових і супутніх послуг, а також з адміністративно-господарською службою готелю (посади секретаря, перекладача, технічного й обслуговуючого персоналу бізнес-центру і сервіс-бюро і т.д.).

Метою проведення таких ігор є формування у менеджерів цілісного уявлення про процес надання гостям готелю широкого спектру додаткових і супутніх послуг, професійних компетенцій, що проявляються в наданні додаткових і супутніх послуг гостям готелю.

Зміст ділових ігор цього типу полягає у: вивченні організаційно-управлінської структури бізнес-центру, сервіс-бюро, служби організації живлення, адміністративно-господарської служби готелю і так далі (склад, чисельність, підлеглість у службі, підрозділі); вивченні нормативно-правової і технологічної документації з виконуваних видів робіт; вивченні посадових інструкцій і кваліфікаційних вимог до персоналу цих служб і підрозділів; освоєнні інформаційних технологій; оволодінні навичками надання бізнес-послуг і послуг побутового характеру гостям готелю, а також можливості надавати інформацію з будь-яких питань, що цікавлять клієнтів готелю.

На нашу думку, потрібно також проводити ділову гру, яка спрямована на формування професійних компетенцій у сфері комунікації та взаємодії менеджерів з клієнтами та іншими співробітниками. Змістом такої гри є вирішення проблем, пов'язаних з виробничими і міжособовими конфліктами, оволодіння нормами ділового етикету та корпоративної культури, способами ведення ділових переговорів, телефонних розмов і тому подібне.

Ділові ігри використовувалися нами для створення управлінських і комунікативних навчальних моделей, сприяючих кращому розумінню інтерактивних (співпраця) і перцептивних (сприйняття і розуміння) механізмів взаємодії і колективного ухвалення рішень.

Залежно від цільової спрямованості ділові ігри поділяють на: виробничі, ті, що мають на меті ухвалення рішень з проблем виробництва, надання допомоги організації в умовах жорсткої конкуренції, розробку стратегій виживання в умовах нерентабельності; дослідницькі, ті, що пов'язані з розробкою нових концепцій, дослідженням проблем і рішень гіпотетичного характеру, прогнозуванням наслідків потенційних проблем при впровадженні нововведень; атестаційні, ті, що проводяться для виявлення рівня компетентності, кваліфікації фахівців, ухвалення рішень з питань підбору або звільнення, оцінки та атестації кадрів, управління компетентністю персоналу; навчальні ігри (дидактичні), ті, що розвивають репродуктивне, аналітичне і творче мислення, адаптаційні властивості і здібності, професійну компетентність.

Зауважимо, що специфіка «готельного бізнесу» така, що людина не може стати хорошим управлінцем і грамотно побудувати бізнес, якщо вона не знає основ, не розуміє суті роботи своїх підлеглих, якою б гарною не була її теоретична підготовка. Більше того, у багатьох компаніях серед обов'язкових вимог до кандидата зазначають здатність замінити свого підлеглого. Наприклад, під час великого напливу гостей менеджер служби прийому і розміщення має, коли треба, зуміти зареєструвати і розмістити прибулих, відповісти на усі питання, що цікавлять їх, і так далі. Високопрофесійний керівник готелю — це людина, що досконало знає роботу своїх підлеглих і є прикладом для них. Адже якість сервісу — це не абстрактна величина, а передусім показник компетентності персоналу.

Висновки. Майбутній менеджер туристичної індустрії має володіти професійною мобільністю, що дозволить знати увесь процес надання послуги клієнту, забезпечувати зв'язки між окремими бізнес- процесами готельного обслуговування; володіти сучасними

знаннями, новітніми навичками і передовим досвідом, накопиченими у сфері готельних послуг, у тому числі умінням працювати з комп'ютером і спеціальними програмами, а також з новітніми системами безпеки і так далі; бути готовим до високих нервових і емоційних навантажень, уміти зменшити стрес, з якими особливо часто зустрічаються працівники готелів і загалом має бути креативною особистістю.

Ігрова організація навчальної діяльності дозволяє максимально зануритись у професійне середовище туристичного бізнесу, що дозволяє змодельовати різні ситуації професійної діяльності, сприяє формуванню професійної компетентності менеджера туристичної індустрії. Використання ділових ігор при підготовці майбутніх менеджерів туристичної індустрії є необхідною умовою підготовки кваліфікованих фахівців, що відповідають вимогам сучасності.

Література:

1. Бочарова Т.И. Комплексная деловая игра как средство формирования профессиональных навыков и функций специалиста. Автореф. дис. ...канд. пед. наук. — Ставрополь, 2006. — 23 с.
2. Вербицкий А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход: Метод, пособие. — М.: Высш. шк., 1991. — 207 с.
3. Иванова І.В. Професіоналізація менеджменту: [Монографія] / І.В.Іванова.-К.: Нац. торг.-екон. ун-т, 2006. —456 с.
4. Ильина Е.Н. Деятельность туристских агентств: Туристский рынок и предпринимательство: Учеб. пособие. — М.: Советский спорт, 2004. — 64 с.
5. Платов В.Я. Деловые игры: разработка, организация и проведение: Учебник. — М.: Профиздат, 1991. — 156 с.
6. Саух І. В. Моделі професійної компетентності менеджера туристичної індустрії як основа конкурентоспроможності галузі / І.В.Саух [Електронний ресурс]. — Режим доступа : <http://firearticles.com>...ukr...turystichnoi-indus

У даній статті розглянуто проблеми використання ділових ігор у процесі підготовки майбутніх менеджерів туристичної індустрії, основні вимоги щодо проведення ділових ігор, уточнено професійні компетенції, які формуються під час використання ігрових методів навчання.

Ключові слова: ділова гра, компоненти ділової гри, професійні компетенції, професійна компетентність менеджера туристичної індустрії.

В данной статье рассмотрены проблемы использования деловых игр при подготовке будущих менеджеров туристической индустрии, основные требования по проведению деловых игр, уточнены профессиональные компетенции, которые формируются в процессе использования игровых методов обучения.

Ключевые слова: деловая игра, компоненты деловой, профессиональные компетенции, профессиональная компетентность менеджера туристической индустрии.

In this article the problems of the use of business games are considered at preparation of future managers of tourist industry, the basic requirements in relation to realization of business games, professional competences that is formed in the process of the use of playing methods of studies are specified.

Keywords: business game, components of business game, professional competences, professional competence of manager of tourist industry.