

*слушателей; составление перечня требований к процессу обучения; формулирование базовой гипотезы исследования.*

### **3. Разработка опросного листа.**

Макет опросного листа, по нашему мнению, должен содержать: фирменный девиз; обращение к респонденту; объяснение цели опроса; рабочее поле; ряд вопросов персонального характера.

### **4. Проведение опроса.**

Проведение опроса следует организовать на основе очного заполнения анкет представителями целевых групп.

### **5. Оценка и интерпретация результатов.**

В результате статистической обработки собранных данных должны быть определены:

требования отдельных групп потребителей к образовательному учреждению;

степень схожести требований потребителей, относящихся к одному сегменту;

наличие внутри предварительно намеченного сегмента потребителей, предъявляющих особые требования;

степень различия требований потенциальных потребителей, относящихся к разным сегментам.

<http://edoc.bseu.by/>

*Н.М. Бирицкая*

## **ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО КУРСУ “МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ”**

Главной задачей обучения Высшей школы туризма является подготовка высококвалифицированных кадров-менеджеров для туристской отрасли. Поскольку туризм является системой “человек—человек”, воспитание таких качеств, как умение общаться, создавать творческую атмосферу в коллективе, организовать вокруг себя талантливых людей, способных на производство конкурентоспособного продукта, носит первоочередной характер при изучении такой дисциплины, как “Менеджмент в туризме”. Этого требует пересмотр подходов в обучении.

В настоящее время преподаватели сделали решительный поворот в сторону гуманизации процесса обучения. В поле зрения педагогов оказывается сама личность обучаемого, его потреб-

ности, интересы и особенности. Это вносит значительные коррективы в обучение на занятиях, которое строится не как организация отдельных речевых действий или обмен коммуникативными шаблонами, а как активное взаимодействие и сотрудничество преподавателя и студентов на основе осознанных студентами действий.

Мне бы хотелось обратить внимание на такой фактор индивидуализации, как эмоции, роль которых в методике обучения явно недооценивается.

Психологические исследования доказывают, что эмоции — радость, страх (тревожность), гнев — проявляются по-разному в учебном процессе и в повседневной жизни.

В процессе общения на занятиях создаются так называемые эмоциональные ситуации, которые и вызывают те или иные эмоции. Стрессоры самых разнообразных эмоциогенных ситуаций можно объединить в три основные типы: *группа* — люди присутствующие при деятельности студента; *лидер* — преподаватель или студент, занимающий лидирующие позиции; *деятельность* — содержательные и организационные характеристики выполняемой работы. При доминировании эмоции радости студенты ориентированы на группу, при наличии тревожности — на лидера, а при доминировании гнева — на деятельность.

Используя эти исследования, можно проектировать работу следующим образом. Например, при изучении темы “Структура управления туризмом в Республике Беларусь” студентам предлагается следующая работа: сбор информации о структуре управления туризмом в странах СНГ и, например, странах Европы. При проведении практических занятий планируется работа в группах по результатам собранной информации, предлагаются вопросы для дальнейшего доклада от каждой группы. Для студентов с доминированием радости можно сформулировать задания с ориентацией на группу:

обратитесь с сообщением к группе. Выслушайте ответные аргументы;

начните выступление. Пусть члены вашей группы обсуждения продолжат и завершат его.

Студенты с доминированием тревожности выполняют задание с ориентацией на лидера:

поделитесь с полученной информацией с N;

составьте план выступления и представьте его на рассмотрении N.

Студентам с доминированием гнева (это самая малочисленная группа) можно предложить задание с ориентацией на собственную деятельность:

осмыслите полученную информацию (выделите главное, новое и т.п.);

подготовьте сообщение и продумайте его аргументацию.

Все эти подходы стимулируют работу на занятиях всех студентов. Они не боятся выступать, аргументировать, вести дискуссию. Каждый из них подходит к общению по-своему.

<http://edoc.bseu.by/>

*Н.В. Савина*

## **ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА ПРИ ПОДГОТОВКЕ ЭКСКУРСОВОДОВ (ГИДОВ)**

Количественные и качественные изменения в сфере туризма сопровождаются повышенными требованиями к уровню знаний специалистов туристско-экскурсионной практики. Высокая эффективность подготовки затрудняется отсутствием достаточного количества специальных изданий, в особенности связанных с осмыслением методов обучения экскурсоводов (гидов).

Учебный процесс — сложное многоплановое явление, цель которого — обеспечить основательность обучения, задача — создание условий для восприятия и усвоения учебной информации.

**Лекция** — основной и наиболее сложный вид учебных занятий, к которому предъявляется ряд требований.

Одной из форм проведения занятий является семинар. Семинар — форма закрепления знаний, приобретенных слушателями на лекциях и в ходе самостоятельной работы с различными источниками информации.

Подготовка слушателей к занятию предполагает повторение ими вопросов (входящих в тему семинара) и высокую активность в их обсуждении.

Важной формой закрепления знаний являются **практические занятия**, цель которых — привить слушателям конкретные навыки подготовки и проведения экскурсий. Курсом “Экскурсоведение” предусмотрено проведение занятий как в учебной аудитории, так и вне ее.

При подготовке к практическим занятиям преподаватель предлагает студентам (слушателям) выполнить домашнее зада-