

Типы мотивации персонала на обучение⁷

Тип мотивации	1 вариант определения	2 вариант определения	3 вариант определения
Внутренняя мотивация	Мотивация участников самих себя, личная. Т.е. желание самого сотрудника обучаться, познавать новое, внутренняя побудительная сила.	Материальная и нематериальная мотивация компанией своего персонала.	Трансляция имиджа компании и организационной культуры и создание определенного имиджа и культуры внутри компании.
Внешняя мотивация	Материальная и нематериальная мотивация компанией.	Мотивация преподавателем или тренером через само обучение (относится в большей степени к внешнему обучению).	Трансляция определенного имиджа и организационной культуры вовне (относится к кандидатам на вакансии компании).

Совершенно очевидно, что система обучения должна постоянно совершенствоваться. Можно выделить следующие три основных этапа совершенствования сложившейся в гостинице системы обучения:

1 этап. Аудит существующей системы обучения:

- оценка эффективности: оценка эффективности системы обучения и развития персонала, оценка эффективности конкретных программ обучения, оценка качества конкретных программ обучения и развития;
- анализ потребностей в обучении: анализ потребностей в организационных изменениях, анализ потребностей в обучении и развитии персонала;
- выявление ресурсов эффективности.

2 этап. Оптимизация (совершенствование) существующей системы обучения:

- разработка модели ключевых компетенций;
- разработка корпоративных стандартов;
- разработка программ корпоративного обучения и развития, проектов управления знаниями.

3 этап. Внедрение изменений в существующую систему обучения:

- создание системы стимулирования персонала к обучению и развитию;
- создание системы контроля процессов обучения и развития;
- проведение обучения руководителей;
- организация регулярного мониторинга основных показателей эффективности.

В целом можно отметить, что система обучения персонала в гостиницах должна быть основана на основе принципа постоянного изменения в соответствии с внешними и внутренними изменениями в гостинице, а также с учетом эффективности различных форм обучения.

УДК 378.4:004.738.5

Холопова Л.Е.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРНЕТ-ТЕСТИРОВАНИЯ ПРИ САМООБСЛЕДОВАНИИ И АККРЕДИТАЦИИ ВУЗОВ

Интернет-тестирование является современным методом контроля знаний студентов для целей аттестации высшего учебного заведения на соответствие содержания, уровня и качества подготовки выпускников вуза требованиям государственных образовательных стандартов. Однако использование Интернет-тестирования требует решения ряда проблем для объективной, независимой и корректной оценки уровня преподавания и качества подготовки студентов при всех несомненных преимуществах данной технологии.

Kholopova L.E. Using the Internet Testing in the Process of Self-Examination and Accreditation of Higher Education Institutes

The Internet testing is a modern method of control on the knowledge of students for certification of a higher educational institution on conformity of the maintenance, level, and quality of preparation of graduates of high school to requirements of the state educational standards. However, use of the Internet testing demands the decision of some problems for an objective, independent and correct estimation of level of teaching and quality of students' preparation at all doubtless advantages of the given technology.

Оценка качества подготовки выпускников является одной из важнейших задач в современном образовательном пространстве. Поэтому, с периодичностью один раз в пять лет, институты, университеты страны и их филиалы проходят аккредитацию на подтверждения статуса высшего учебного заведения. Целью аккредитации является установление соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускников вуза требованиям государственных образовательных стандартов (ГОС).

⁷ Чумакова А.А. Маркетинг обучения в компании. С сайта <http://www.arsvitae.ru>

Ранее такая процедура проходила в виде тестирования (аттестационных педагогических измерений) и требовала от вуза больших усилий на разработку тестовых материалов, их сертификацию, а также на обучение персонала, способного не только корректно провести педагогические измерения, но и обработать, грамотно проанализировать и интерпретировать их результаты. Использование разных тестовых материалов не позволяло объективно сравнивать результаты не только с другими вузами, но и с главным критерием – требованиями ГОС, а также приводило к тому, что результаты самообследования не совпадали с результатами комплексной проверки вуза.

Контроль знаний студентов для целей аттестации высшего учебного заведения имеет определенные особенности, связанные с:

- объектом исследования (учебные достижения группы, курса, всех студентов ООП, а не отдельных студентов);
- видом контроля (контроль остаточных знаний, после изучения дисциплины или цикла дисциплин);
- содержанием контроля (оценка всех элементов, дидактических единиц содержания дисциплины или цикла дисциплин по ГОС на заданном уровне);
- шкалой оценивания (бинарная оценка, т.е. освоил – не освоил);
- характером процедуры (массовое оценивание в ограниченные сроки).

Таким образом, имеющиеся в вузах тестовые и контрольные материалы, созданные для оценки текущей успеваемости студентов, их достижений и дифференциации по пятибалльной шкале оценок, как правило, не могут быть использованы в целях аттестации отдельных образовательных программ и вуза в целом.

Помощь вузам в проведении самообследования, а также для объективной сравнительной оценки качества подготовки студентов в высших учебных заведениях одного профиля может обеспечить единый федеральный банк измерительных материалов и единая технология обработки результатов. Такой подход позволяет реализовать принципы открытости и прозрачности оценочных процедур и, что возможно наиболее актуально сегодня, на деле обеспечить требование независимости процедуры оценки, как от органов управления образованием, так и от вуза.

Национальным аккредитационным агентством в сфере образования разработана технология компьютерного тестирования с использованием сети Интернет («Интернет-экзамен в сфере профессионального образования»). Первостепенной задачей Интернет-экзамена является реализация в системе профессионального образования технологии массового тестирования, позволяющей диагностировать состояние базовой подготовки студентов и оценивать ее на соответствие требованиям образовательных стандартов¹.

Хотя целью создания технологии Интернет-экзамена является, прежде всего, помощь вузам в процедуре самообследования при подготовке к проведению комплексной оценки, Интернет-экзамен может стать необходимым звеном в структуре внутривузовских и межвузовских систем гарантии качества образования.

Анализ публикаций, материалов конференций и семинаров, а также обсуждений на сайте www.fego.ru показывает, что использование технологии и материалов Интернет-экзамена для самообследования и для комплексной оценки состояния преподавания в том или ином вузе имеет несомненные преимущества, но в тоже время существует ряд проблем и нерешенных вопросов.

Преимущества:

- для Интернет-тестирования используются единые измерительные материалы и единая независимая система оценивания;
- любой вуз может участвовать в Интернет-экзамене на принципах добровольности и доверия, самостоятельно планируя объемы тестирования и процедуру проведения (on-line или off-line);
- результаты являются конфиденциальными для окружающих и направляются только в вуз для проведения самоанализа;
- экзамен проходит дважды в год по всей стране (в мае и декабре) и не только для выпускников, но и для студентов 2, 3, 4 курсов;
- регулярное его применение позволяет проводить процедуру мониторинга качества подготовки студентов и программ на соответствие выполнения ГОС и сравнение с аналогичными программами других вузов и вносить необходимые коррективы;
- заинтересованность всех участников:
 - студентов (самодиагностика);
 - преподавателей (диагностика «слабых мест»);
 - руководства вуза (подготовка к самообследованию и комплексной оценке; управление качеством подготовки специалистов);

¹ Киселева В.П., Масленников А.С., Тикина Г.П. Оценка качества подготовки студентов по результатам интернет-экзамена в сфере профессионального образования // Развитие тестовых технологий в России. Тезисы докладов IX Всероссийско научно-методической конференции. – М.: ФГУ «Федеральный центр тестирования», 2007.

- родителей (предоставил ли вуз все возможности для освоения студентами предметов на уровне ГОС);
- вуза в целом (избежать стрессовых ситуаций при внеочередных проверках);
- работодателей, попечительский совет (как выглядят программы вуза на общероссийском фоне);
- Рособнадзора (определение общероссийского уровня качества подготовки в целом: огромный охват в отличие от разовых выездов, доброжелательное отношение академической общественности);

– оперативность проведения и обработки (практически в режиме реального времени). Интегрированная аналитическая информация поступает в вузы в течение месяца по окончании экзамена;

– при наличии внешних наблюдателей – сертифицированных экспертов (по желанию вуза или в процессе комплексной оценки работы учебного заведения) результаты могут рассматриваться как официальные;

– на сайте в Интернете размещены тесты-тренажеры, которые студенты и преподаватели могут использовать при подготовке к Интернет-тестированию. От этапа к этапу базы только пополняются, и регулярная работа с репетиционными тестами поможет получить лучшие результаты при контрольном тестировании.

Однако существует ряд проблем и, в связи с этим, ряд вопросов.

Так, тесты по английскому языку по некоторым специальностям не соответствуют собственно специальности в плане выбора лексики в целом и тематического материала в текстах для чтения в частности. Например, тесты по дисциплине «Английский язык» для турменеджеров, математиков, математиков, физиков, медиков и т.д. абсолютно идентичны, что собственно не удивительно, если мы рассмотрим для примера материалы демонстрационного варианта Интернет-экзамена для дисциплины «Английский язык» специальности «Социально-культурный сервис и туризм», опубликованные в марте 2010 г.

Задания разделов «Лексика», «Письмо», «Чтение» предполагают знание деловой лексики, что возможно при изучении курса «Деловой английский», который вводится в программу обучения в туристском вузе на старших этапах обучения, а на большинстве факультетов не изучается вообще. И в связи с тем, что данный тест универсальный для всех специальностей, нет ни одного задания на профессиональную лексику и термины.

Раздел «Грамматика» проверяет усвоение грамматического материала, но предложения, предлагаемые для выбора грамматических форм, также основаны не на профессиональной, а на учебной лексике.

Раздел «Речевой этикет» содержит диалогические единства из сферы повседневного, а не профессионального общения (например, между турагентом или менеджером отеля и клиентом).

Дидактическая единица «Культура и традиции стран изучаемого языка» предлагает в основном задания, связанные с географией, национальными символами и выдающимися личностями. Тем не менее, будущие специалисты сферы туризма должны во время тестирования демонстрировать и знание традиций, обычаев, событий, менталитета и достопримечательностей стран.

При обсуждении данной проблемы на Интернет-сайте куратор по дисциплине «Английский язык» ответил: «Вынуждены согласиться, что такие факторы, как объем банка заданий и количество разработчиков теста, не всегда позволяют тщательно отслеживать валидность (обоснованность) предлагаемых заданий». Также было отмечено, что обновлять целиком базы тестовых материалов на каждый этап Интернет-экзамена возможности, к сожалению, нет. Таким образом, можно сделать вывод, что тесты, к примеру, по английскому языку, имеющие профессиональную направленность – дело не столь близкого будущего.

Другой вопрос, который волнует студентов и преподавателей: «Можно ли оценки, полученные по итогам тестирования при аккредитации вуза заносить в зачетные книжки и дипломы?». По мнению организаторов Интернет-тестирования, оценки, полученные по итогам тестирования при аккредитации, никак не связаны с оценками, которые студенты получают в процессе обучения, хотя в вузе может приниматься иное решение по этому вопросу. Однако, учитывая вышеизложенную проблему, оно вряд ли может быть иным.

Следующее, на чем хотелось бы остановиться – это ошибки в тестах, а также ситуации, когда два варианта возможны.

Например, в одном из английских тестов было задание «Библиотека конгресса США находится в _____». Правильный ответ: Вашингтон. Но среди вариантов ответа этот город отсутствует. Таким образом, верный ответ на этот вопрос невозможен.

Какие должны быть действия со стороны студента?

– Не отвечать, пропускать вопрос.

– Выбрать в качестве правильного ответа другой город (какой?).

Другой пример: Реплика «Can I help you? (Могу ли я вам помочь?)» и варианты ответа:

1. Да.

2. Если вас не затруднит.

3. Не откажите в любезности.

Но разные люди в подобной ситуации могут ответить по-разному.

Существует и такая проблема, как отсутствие возможности ознакомиться с протоколом ошибок. А ведь решается судьба студентов, преподавателей, кафедр, учебных заведений (особенно негосударственных).

Не из праздного любопытства хочется знать, на какие вопросы были даны неправильные ответы, и студенты задают соответствующие вопросы.

Такая ситуация возникает регулярно каждый год и почти на каждом тесте. Студенты начинают предъявлять претензии: «Я уверен, что на такие-то вопросы отвечал правильно, а почему тогда у меня так мало процентов». Это же волнует и преподавателей. Возможность ознакомиться с протоколом ошибок позволила бы проанализировать работы студентов и понять, какую коррекцию требуется проводить как при подготовке к следующему тестированию, так и при преподавании дисциплин. Необходимо разработать методику использования результатов Интернет-экзамена в процедурах оценки знаний, как на уровне каждого конкретного вуза, так и на уровне вышестоящих контролирующих органов.

Наконец, следует разработать выбор базовых учебников для подготовки к Интернет-тестированию в сфере профессионального образования по каждой дисциплине для конкретной специальности.

Активное внедрение в учебный процесс образовательных учреждений компьютерных технологий, оказывающих существенное влияние на повышение качества подготовки студентов, является неотъемлемой частью современного образования. Интернет-технологии уверенно вошли в практику работы учебных заведений системы высшего и среднего профессионального образования, подтверждением тому служит увеличение числа участников Интернет-проектов, разработанных Научно-исследовательским институтом мониторинга качества образования. Особый интерес Интернет-экзамен может представлять при внедрении принципов Болонского процесса, так как одним из важнейших требований к системе гарантии качества вуза является постоянная демонстрация качества подготовки студентов, и не столько для органов управления образованием, сколько для широкой академической общественности, родителей и работодателей. Интернет-экзамен при соблюдении определенных условий способен реализовать эту задачу. Однако использование Интернет-тестирования в целях самообследования и при аккредитации учебных заведений требует решения ряда проблем для объективной, независимой и корректной оценки уровня преподавания и качества подготовки студентов при всех несомненных преимуществах данной технологии.

Литература

Наводнов В.Г., Масленников А.С., Шарафутдинова Л.Н. Тестирование в сфере профессионального образования с использованием сети интернет // Развитие тестовых технологий в России. Тезисы докладов IX Всероссийской научно-методической конференции. – М.: ФГУ «Федеральный центр тестирования», 2007.

УДК 777.555

Хуусконен Н.М.

ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ – КАК ЭЛЕМЕНТ ПОДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ТУРИЗМУ

Специфика экскурсионной деятельности как объекта управления предопределяет характер труда менеджеров и требования, предъявляемые к ним. Труд менеджера носит творческий характер, требует разносторонних знаний, предполагает склонность личности к аналитической деятельности и умение концентрироваться в определенные моменты на ограниченном круге проблем.

Huuskonen N.M. The Tour Guiding as an Element of Training of Managers on Tourism

The specificity of the excursion activity as an object of management has predetermined a character of work of managers and requirements to them. Work of a manager has a creative character, requires having a diversified knowledge, and implies an inclination of a personality to the analytical activity and skills to concentration in the certain moments on the limited circle of problems.

Туризм представляет собой область интересов многих наук и дисциплин: истории, философии, географии, социологии, экономики, менеджмента, маркетинга и многих других, и в том числе экскурсионного менеджмента и экскурсоведения.

Специфика экскурсионной деятельности как объекта управления предопределяет характер труда менеджеров и требования, предъявляемые к ним. Быть менеджером – значит разделять ответственность за успехи и просчеты фирмы. Труд менеджера носит творческий характер, требует разносторонних знаний, предполагает склонность личности к аналитической деятельности и умение концентрироваться в определенные моменты на ограниченном круге проблем. Поскольку основным предметом труда менеджера является управленческая информация, то обязательным условием его эффективной работы выступают знания и умение использовать в управлении современные информационные технологии.

Среди требований к профессиональной компетенции менеджера выделяются следующие.

Обладание теоретическими знаниями и умениями в практике управления. Это требование предполагает наличие у менеджера специальной подготовки в области теории управления, знание основ современной макро- и микроэкономики, общей Теории принятия управленческих решений, умение применять экономико-