

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 Всероссийско научно-методической конференции. – М.: ФГУ «Федеральный центр тестирования», 2007.

УДК 777.555

Хуусконен Н.М.

ЭКСКУРСОВЕДИНИЕ – 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-

математические методы для оптимизации решений, а также наличие навыков работы на компьютере, как в локальном, так и в сетевом вариантах.

Получение необходимых теоретических знаний в области менеджмента, как правило, достигается обучением в системе профессионального образования. Однако, учитывая динамичный характер развития современной теории и практики менеджмента, обязательным свойством менеджера должна быть склонность к постоянному обучению и повышению профессиональной квалификации.

Способность к коммуникации и умение работать с людьми. Эти требования вытекают из положения менеджера как связующего звена в системе коммуникации на фирме. Для анализа любой управленческой ситуации менеджеру требуется обеспечить, как правило, коммуникации между такими субъектами системы, как вышестоящий руководитель, коллеги родственных Подразделений или фирм, рабочий коллектив и отдельные подчиненные сотрудники. Каждого субъекта управленческой системы менеджер должен знать и адекватно (в соответствии с его стилем и мотивами работы), реагировать и оптимально воздействовать на него для достижения своей цели.

Компетентность в области своей деятельности. Она предусматривает наличие специальных знаний в вопросах технологии производственных процессов (разработки экскурсий, программ обслуживания и предоставления услуг), теоретических и практических аспектов производства нового продукта и расширения ассортимента действующего продукта, его переработки и обновления; возможностей использования ресурсного потенциала; дифференциации программ и обслуживания и т.д.

Характер деятельности конкретного менеджера определяется составом делегированных ему полномочий в принятии управленческих решений. Состав этот устанавливается в соответствии с принятой в фирме системой разделения труда и специализации управленческих кадров.

Цели и задачи туристско-экскурсионного предприятия связаны с производством турпродукта предприятия.

Экскурсионное предприятие в основном производит следующие виды услуг: экскурсии, путевые экскурсионные информации и услуги гида-экскурсовода.

Данные услуги включаются в состав турпродукта, когда:

- туристская фирма специализируется на производстве экскурсионных туров;
- услуга экскурсия включается программу любого тура как обзорная экскурсия для знакомства с посещаемой страной, местом пребывания;

– и экскурсионные услуги предлагаются практически всеми турфирмами как дополнительные услуги.

Так как экскурсионная фирма является и производителем и исполнителем туристско-экскурсионных услуг, на ее конкурентоспособность большее воздействие оказывают:

- качество изготовления и предоставления экскурсионных услуг;
- комплексные условия: возможность фирмы предоставлять потребителям скидки социальный сегмент рынка);
- организация сбытовой сети (доступность широкому кругу потребителей, презентация нового продукта, активное участие в проведении общественных мероприятий, в выставках и ярмарках, эффективность рекламных кампаний, воздействие средствами паблик рилейшнз);
- благоприятный имидж фирмы (ее надежность, авторитет, информированность потенциальных покупателей об ассортименте продукции, воздействие товарного знака на привлечение внимания покупателей к ее продукции, выяснение мнения потребителей путем опроса);
- воздействие тенденций развития конъюнктуры на положение фирмы на рынке.

Конкурентные позиции экскурсионной фирмы на рынке зависят от внешних и внутренних факторов.

Повысить конкурентоспособность экскурсионной фирмы и ее продукта можно:

- обеспечив технико-экономические и качественные показатели создающие приоритетность продукции фирмы на рынке;
- изменив качество продукта с учетом запросов и требований потребителя и повысив внимание к качеству исполнения услуг;
- выявив и обеспечив преимущества продукта по сравнению с аналогичным продуктом фирм-конкурентов;
- изучив мероприятия конкурентов по совершенствованию аналогичных услуг и разработав меры, дающие преимущества;
- определив возможные модификации экскурсионных услуг путем повышения качественных характеристик;
- используя ценовые факторы повышения конкурентоспособности экскурсий, в том числе применяемые фирмами-конкурентами (скидки с цены, гарантии и др.);
- применив дифференциацию услуг, обеспечивающую устойчивое предпочтение покупателей. Значение ценовой конкуренции в этих условиях снижается, так как потребители руководствуются своими предпочтениями.

Таким образом, оценка конкурентоспособности туристско-экскурсионной фирмы на рынке или сегменте рынка основывается на тщательном анализе технологических, производственных, финансовых, сбытовых, а также исполнительских возможностей фирмы и призвана определить потенциальные возможности фирмы и мероприятия, которые она должна предпринять для обеспечения своих позиций на туристском рынке.

Во всех своих решениях менеджеры экскурсионной сферы деятельности должны руководствоваться не только экономическими, но и социальными соображениями. Существование и престиж менеджмента обосновываются как экономическими результатами деятельности фирмы, так и социальным характером экскурсионных услуг. Любое действие, предпринимаемое менеджером, – это мероприятие экономического характера, в котором большое значение имеет человеческий фактор, хотя «эффективность менеджмента и деятельности менеджеров можно измерять лишь с помощью показателей успехов, экономических результатов.

Менеджер по организации турпродукта должен знать и уметь:

1. Организационные основы деятельности туристско-экскурсионного предприятия.
2. Основы организации услуги «экскурсия», методику проведения экскурсии.
3. Профессиональные требования к специалисту-экскурсоводу.

В процессе изучения дисциплин «Экскурсоведение», «Основы экскурсионной деятельности» изучаются теоретические основы экскурсионного менеджмента, изучаются культурное наследие, объекты экскурсионного туризма. На практических занятиях студенты готовят виртуальную экскурсию по региону и путевую экскурсионную информацию по туристским маршрутам.

При изучении дисциплин по экскурсоведению формируются умения и навыки будущего менеджера турфирмы, появляются мотивация к изучению культурно-исторического наследия и к освоению новой профессии специалиста-экскурсовода.