

ное поколение молодых людей хорошо осознает потребность в знании делового профессионального иностранного языка как средства будущего карьерного роста. Это значит, что преподавание иностранного языка в высшей школе в первую очередь должно быть ориентировано на будущую профессиональную деятельность студентов [2].

Выпускники нашего института изучают широкий спектр дисциплин и получают квалификацию «специалист в сфере туризма и гостеприимства», а это позволяет им в будущем занимать самые разнообразные должности на предприятиях туризма и гостеприимства. Например, они могут работать в качестве консультантов, которые на платной основе дают необходимые консультации по развитию туристического бизнеса на территории Республики Беларусь, а это предполагает общение и с иностранными партнерами. Также они могут выступать в роли гидов, которые должны хорошо знать не только историю своей страны и ее достопримечательности, но и уметь об этом интересно рассказать, в том числе и на иностранном языке. Хорошее владение иностранным языком необходимо и сопровождающему группу, который сталкивается с массой проблем во время путешествия и должен быть готов их разрешить хорошо и быстро, общаясь не только с туристами, но и с официальными лицами принимающей стороны, а для этого также требуется владение профессиональным иностранным языком.

Таким образом, современные тенденции в теории обучения языку направлены больше на изучение реального языкового функционирования в различных сферах и ситуациях общения, нежели на формальные особенности языка. Данные условия ставят преподавателя перед необходимостью разработки дополнительных учебных программ с целью совершенствования коммуникативных навыков и умений студентов, которые им придется использовать в будущей профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

Опыт преподавания учебной дисциплины «Иностранный язык (профессиональная лексика)» в течение одного учебного года показал, что эффективность усвоения профессиональной терминологии и основных теоретических понятий во многом зависит от общего языкового уровня студентов. Но, несмотря на это, все студенты работали с интересом и овладели ключевыми терминами. А те, кто имел лучшую языковую подготовку и мотивацию к работе в сфере туризма и гостеприимства, научились хорошо мыслить профессиональными категориями и решать профессиональные задачи, что выразилось в составлении ими деловых писем, резюме, рекламных буклетов и моделировании телефонных разговоров с клиентами.

1. Ефремцева, Т. Н. Проектирование содержания обучения иностранному языку в процессе непрерывного профессионального туристского образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук [Электронный ресурс] / Т. Н. Ефремцева. – М.: РГБ, 2003. – 18 с.

2. Слепович, В. С. Деловой английский = Business communication: пособие для студентов вузов / В. С. Слепович. – 5-е изд. – Минск: ТетраСистемс, 2007. – 256 с.

## **ВОЗМОЖНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СРЕДСТВ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА» (НА ПРИМЕРЕ СЛУШАТЕЛЕЙ ФАКУЛЬТЕТА ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ИНСТИТУТА ТУРИЗМА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ)**

*Ивончик Д. В.,*

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,  
Республика Беларусь

Информационный поиск в научной и учебно-методической литературе, посвященной вопросам применения информационных технологий в образовательном процессе высшей школы (работы В.А. Вадюшина [1], О.Б. Воронковой [2], Б.С. Герушинского [3], И.Г. Захаровой [4], В.А. Красильниковой [5], Е.И. Машбиц [6], П.И. Образцова [7], С.В. Панюковой [8], Е.С. Полат [9], И.В. Роберта [10], А.В. Хорошилова [11] и других) показал, что однозначного толкования понятия «информационная технология обучения» нет. Анализ определений этого понятия у вышеупомянутых авторов позволяет трактовать информационную технологию обучения как дидактический процесс, предусматривающий создание определенной технической среды, организованной с использованием совокупности принципиально новых средств и методов обучения, представляющих собой целенаправленное создание, передачу, хранение и отображение информационных продуктов (идей, знаний, данных) с наименьшими затратами и в соответствии с закономерностями познавательной деятельности обучающихся. Понятие «информационные технологии» характеризуется средой, в которой они осуществляются, и компонентами, которые она содержит: техническая среда (вид используемой техники для решения основных задач); программная среда (набор программных средств); предметная среда (содержание конкретной предметной области науки, техники, знания); методическая среда (инструкции, порядок пользования, оценка эффективности) и др. Оснащение вузов современными аппаратными и программными средствами, наращивающими

возможности компьютера, переход в разряд анахронизма понимания его только как вычислителя постепенно привели к вытеснению термина «компьютерные технологии». Использование информационных технологий в практике работы педагога высшей школы сегодня не мода, не тотальное увлечение, а реальная потребность.

Слово «технология» имеет греческие корни и в переводе означает науку, совокупность методов и приемов обработки, преобразования или переработки сырья, материалов, полуфабрикатов, изделий в предметы потребления. В таком случае информационными можно считать технологии, которые направлены на обработку и преобразование информации. Современный преподаватель должен не только обладать знаниями в области информационных технологий, но и быть специалистом по их применению в своей профессиональной деятельности.

Типовая учебная программа «Менеджмент индустрии гостеприимства» для высших учебных заведений по специальности переподготовки 1-89 03 71 «Менеджмент туристской индустрии» разработана Д.В. Ивончик в 2013 году. Дисциплина «Менеджмент индустрии гостеприимства» рассчитана на изучение слушателями переподготовки во втором, третьем и четвертом семестрах. Общее количество часов – 158, из них 60 часов занимают лекционные занятия, 20 часов – практические, 14 часов семинарские и 64 часа составляет самостоятельная работа слушателей. Формой контроля является защита курсовой работы (3 семестр) и экзамен (4 семестр). Вопросы дисциплины включены в государственный экзамен по специальности переподготовки 1-89 03 71 «Менеджмент туристской индустрии».

Анализ структуры, содержания и методов обучения показал, что в результате изучения дисциплины «Менеджмент индустрии гостеприимства» слушатели факультета переподготовки и повышения квалификации Института туризма должны *иметь представление* об инфраструктуре индустрии гостеприимства, специфике работы предприятий индустрии гостеприимства на отечественном и международном рынке услуг, кадровом менеджменте, фирменном стиле, стандартах и технологии обслуживания гостей на предприятиях индустрии гостеприимства, международных компьютерных системах бронирования туров и услуг. Слушатели переподготовки должны *знать* технологию функционирования и выживания предприятий индустрии гостеприимства в условиях рыночной экономики; правовую базу, которая регулирует деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства на территории Республики Беларусь; основные определения, сокращения и термины, которые используются в деятельности предприятий индустрии гостеприимства; должны *уметь* использовать основные положения дисциплины при объяснении причинно-следственных связей, возникающих между деятельностью предприятий индустрии туризма, гостеприимства и потребителями услуг на национальном и международном уровне; анализировать внешние и внутренние факторы, которые оказывают существенное влияние на деятельность и стратегию поведения на рынке предприятий индустрии гостеприимства; проводить экономические расчеты по формированию цен и тарифов.

Изучение дисциплины «Менеджмент индустрии гостеприимства» слушателями факультета переподготовки и повышения квалификации связано с такими курсами, как «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Организация деятельности предприятий индустрии туризма», «Информационные технологии в туризме», «Менеджмент в туризме», «Профессиональная этика и основы делового общения», «Менеджмент качества в индустрии гостеприимства».

Возможности применения средств информационных технологий в дисциплине «Менеджмент индустрии гостеприимства» следующие:

– компьютерные учебники, предназначенные для формирования новых знаний. Они могут использоваться слушателями Института туризма практически на всех лекционных занятиях как вспомогательный материал и в домашних условиях при самоподготовке (согласно Тематическому плану дисциплины «Менеджмент индустрии гостеприимства»), семинарские занятия предусмотрены по темам «Кадровый менеджмент предприятий индустрии гостеприимства», «Технологический процесс обслуживания гостей на предприятиях питания», «Индустрия транспорта»);

– тренажеры и имитационные программы, предназначенные для формирования практических навыков у слушателей факультета переподготовки Института туризма могут использоваться в теме «Службы гостиницы и их функции» при формировании цен на пакетные услуги гостиницы, в теме «Способы работы гостиничных предприятий с туроператорами» при проведении взаиморасчетов гостиницы с субъектами и участниками туристического рынка;

– лабораторные комплексы, в основе которых лежат моделирующие программы, позволят слушателям создавать фрагменты анимационных программ для предприятий туристической индустрии на практических занятиях (к теме «Анимация на предприятиях индустрии гостеприимства»), демонстрировать собственные презентации к темам «Тенденции развития отечественной и мировой индустрии гостеприимства», «Кейтеринг и франчайзинг как основные тенденции развития предприятий индустрии питания»;

– базы данных по различным областям знаний, обеспечивающие доступ к накопленным информационным ресурсам и предназначенные для обучения навыкам принятия управленческих решений. Например, имея доступ к нормативно-правовой базе, регулирующей деятельность предприятий индустрии туризма и гостеприимства в Республике Беларусь (Закон «О туризме», Закон «О железнодорожном транспорте», Закон «Об основах

транспортной деятельности», Воздушный кодекс, Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь, Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, Авиационные правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, различные ГОСТы и прочие законодательные акты) и на международном уровне (Кодекс туриста, Хартия туризма, Афинская конвенция, Варшавская конвенция, Бернская конвенция на путешествия, Стандарты, резолюции и Рекомендуемые практики IATA и ICAO, Конвенция о статусе и свободе транзита, Европейское соглашение «О нерегулярных международных перевозках пассажиров автобусами» и т. д.), слушатели могли бы решать прикладные задачи, связанные с персоналом предприятий индустрии гостеприимства, контактными и неконтактными службами гостиниц и ресторанов, с жалобами гостей, и многие другие насущные профессиональные вопросы;

– телекоммуникационные системы, реализующие электронную почту, видеозвонки, телеконференции и позволяющие осуществить выход в мировые коммуникационные сети используются в дисциплине «Менеджмент индустрии гостеприимства» для контакта со слушателями в межсессионный период. Благодаря информационным технологиям (таким, как Skype) имеется возможность консультировать on-line слушателей, имеющих место постоянного проживания за границей. Экономия времени слушателей (особенно из регионов и других стран) происходит благодаря использованию e-mail: домашнее задание, курсовую работу теперь можно не только привезти на кафедру, но и сбросить ее на электронный почтовый ящик преподавателя;

– прикладные (инструментальные) программные средства, обеспечивающие выполнение конкретных учебных операций (обработку текстов, составление таблиц, редактирование графической информации и др.) незаменимы при написании слушателями переподготовки курсовой работы по дисциплине «Менеджмент индустрии гостеприимства»;

– тестовые (диагностические) системы, предназначенные для проверки и оценивания знаний слушателей переподготовки (согласно Тематическому плану дисциплины «Менеджмент индустрии гостеприимства», итоговые тесты предусмотрены по каждому разделу «Введение в гостеприимство», «Индустрия средств размещения», «Индустрия питания», «Индустрия транспорта», «Индустрия спорта, досуга и развлечений»);

– системы на базе мультимедиа-технологии, построенные с применением флэш-накопителей и CD, используются в темах «Модели гостеприимства», «Международная классификация средств размещения», «Водный транспорт» и включает в себя демонстрацию самопрезентаций гостиничных цепей «RITZ», «SHERATON», «CROWNE PLAZA», «RADISSON», «HILTON», «FOUR SEASONS», «MARRIOTT» и других, а также лучших мировых круизных компаний: «Carnival Cruise Lines», «Royal Caribbean», «Disney Cruise Line», «Costa», «Princess Cruises», «Oceania», «Cunard Line», «Discovery Cruises» и других, профессионально сделанных на компакт-дисках, которые автор статьи добывает для слушателей Института туризма, бывая на туристических биржах и выставках в разных странах.

Как видится, возможностей использования средств современных информационных технологий в дисциплине «Менеджмент индустрии гостеприимства» предостаточно, но в силу разных причин не все они могут быть применены в текущем учебном году. Хочется обратить внимание на то, что такая форма обучения, как стажировка на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства, которую проходит каждый слушатель факультета переподготовки, незаменима ни одной информационной технологией. Для формирования профессиональных компетенций будущих специалистов туристической индустрии необходим живой диалог с настоящими профессионалами, а не суррогат общения в виде «диалога с компьютером» и молчаливое потребление информации.

Стремление внедрить информационные технологии в образовательный процесс вуза должно быть направлено на повышение качества подготовки будущих специалистов и учитывать как положительные стороны (регулирование интенсивности обучения на различных этапах учебного процесса с учетом возможностей и способностей слушателей; доступ к ранее недостижимым образовательным ресурсам; увеличение объема информации, сообщаемой преподавателем на занятии; стимулирование творческих способностей и т. д.), так и отрицательные последствия (прежде всего психобиологические факторы, влияющие на физическое, психологическое и эмоциональное состояние слушателей; легкий доступ к информационным ресурсам, создание которых никто не контролирует, атрофирует у человека способность мыслить самостоятельно и непредвзято, лишает его стремления работать с книгой дома, в библиотеке, на рабочем месте).

Специалистами различных предметных областей интенсивно изучается внедрение средств информационных технологий в сферу высшего образования. Информационные технологии меняют отношения между людьми и знанием. Аудитория освобождается от подчинения месту и времени, учебный процесс обогащается доступом к оригиналам различных ресурсов. Так создается открытое учебное пространство, в центре которого находится контролируемое постижение знаний, а не просто его трансляция.

Классический университет, играя роль учредителя образования и хранителя национальной культуры, в XXI веке столкнулся с необходимостью трансформации. Уже сегодня при наличии доступа к необходимой информационной технологии находящийся в любой точке мира человек имеет возможность обучаться в режиме on-line и, пройдя в полном объеме учебную программу, получить академическую степень.

Применение информационных технологий стало действительно важным источником изменений в высшем образовании, однако этот фактор, как видится, далеко не единственный. Очевидно, что социальные ус-

ловия, масштабная глобализация, экономическая модернизация, национальная культура, традиции и многое другое оказывают существенное влияние на высшее образование в Республике Беларусь.

1. Создание и применение дидактических материалов для технических средств обучения: метод. пособие для преподавателей и слушателей факультета повышения квалификации и переподготовки кадров / сост. В. А. Вадюпин. – Минск: БАТУ, 2000. – 35 с.
2. Воронкова, О. Б. Информационные технологии в образовании: интерактивные методы / О. Б. Воронкова. – РнД: Феникс, 2010. – 314 с.
3. Герпунский, Б. С. Компьютеризация в сфере образования: проблемы и перспективы / Б. С. Герпунский. – М.: Педагогика, 1987. – 264 с.
4. Захарова, И. Г. Информационные технологии в образовании / И. Г. Захарова. – 4-е изд., стереотип. – М.: Академия, 2008. – 187 с.
5. Красильникова, В. А. Становление и развитие компьютерных технологий обучения: монография / В. А. Красильникова. – М.: ИИО РАО, 2002. – 168 с.
6. Машбиц, Е. И. Психолого-педагогические проблемы компьютеризации обучения / Е. И. Машбиц. – М.: Педагогика, 1988. – 192 с.
7. Образцов, П. И. Психолого-педагогические аспекты разработки и применения в вузе информационных технологий обучения / П. И. Образцов. – Орел, 2000. – 124 с.
8. Панюкова, С. В. Концепция реализации личностно-ориентированного обучения при использовании информационных и коммуникационных технологий / С. В. Панюкова. – М.: ИОСО РАО, 1998. – 120 с.
9. Новые педагогические и информационные технологии в системе образования: учеб. пособие / под ред. Е. С. Полат. – М.: Академия, 2001. – 272 с.
10. Роберт, И. В. Современные информационные технологии в образовании / И. В. Роберт. – М., 1994. – 200 с.
11. Хорошилов, А. В. Мировые информационные ресурсы / А. В. Хорошилов, С. Н. Селетков. – СПб.: Питер, 2004. – 176 с.

## МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

*Ивончик Д. В.,*

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,  
Республика Беларусь

Понятие «менеджмент гостеприимства» установилось в учебной литературе относительно недавно. Наиболее часто используемые подходы к определению сущности и содержания менеджмента гостеприимства отражены на рисунке [3, 58]. В специальной литературе по управлению менеджмент имеет широкую трактовку и определяется как наука, искусство, процесс, функция и управленческий персонал.



Рисунок – Составные определения сущности менеджмента гостеприимства