

1. Корягина, Н. Н. Smart-туризм как часть Smart-концепции / Н. Н. Корягина // Маркетинг и логистика. – 2017. – № 6 (14). – С. 45–57.

2. Smart tourism: foundations and developments / Ulrike Gretzel [et al.] // Electron Markets. – 2015. – № 25. – С. 179–188.

3. Constructivism in smart tourism research: Seoul destination image / J. Hwang [et al.] // Asia Pacific Journal of Information Systems. – 2015. – № 25 (1). – С. 163–178.

КЕЙС-МЕТОДЫ И ПРАКТИКООРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ КАК ОСНОВА ОСВОЕНИЯ КУРСА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Разуванов В.М., Тумилович О.Я.

Институт Туризма Белорусского государственного университета
физической культуры
(Минск, Республика Беларусь)

Методы обучения, основанные на активном вовлечении субъектов в решение разнообразных задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью, обладают не только высоким дидактическим потенциалом, но, что не менее важно, эффективно решают задачи мотивации, организации учебной деятельности, а также формирования навыков коллективных взаимодействий. При изучении учебного материала по циклу профессиональных дисциплин, особенно у студентов младших курсов, остро стоит проблема осознанности обучения, что связано с отсутствием четких ориентиров будущей профессиональной деятельности. Разрешить данную проблему, на наш взгляд, возможно, используя методы практикоориентированных заданий и проблемные кейс-методы.

В данном материале мы предлагаем примерный перечень практических заданий, эффективность которых апробирована и подтверждена в процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества в индустрии гостеприимства» за более чем 10-летний период.

Одним из наиболее популярных базовых заданий по управленческим дисциплинам, в том числе и менеджменту качества, является «создание предприятия», которое может использоваться как сквозное внутри отдельной дисциплины, так и в качестве междисциплинарного (менеджмент, маркетинг, экономика, информационные технологии, логистика, туроперейтинг и др.). В курсе менеджмент качества студенты разрабатывают миссию, видение, слоган, стратегические цели, политику в области качества, руководства по качеству, стандарты обслуживания по различным процессам, обосновывают модель мотивации персонала, обеспечивающую соблюдение принципа всеобщей вовлеченности в деятельность по качеству, реализацию философии «Кайзден», разрабатывают модели взаимодействия с поставщиками, партнерами, иными заинтересо-

ванными сторонами. Также на материале созданного предприятия студентам предлагается выявить, обосновать и решить отдельные проблемы, связанные с его деятельностью, реализуя цикл Шухарта – Деминга и применяя базовый инструментарий менеджмента качества, включающий контрольные листки, диаграммы Исикавы, контрольные карты Шухарта, диаграммы Парето и др.

Большое число кейсов связано с анализом рынка туризма и гостеприимства. В частности, студентам предлагается, используя методы тайного посетителя, оценить качество деятельности предприятий (гостиничных, ресторанных, туристических, рекреационных, игорных и др.), кроме того, в рамках данного задания реализуется бенчмаркинговое исследование с выявлением лучших практик по отдельным аспектам сервиса и бизнес-процессам. Социологические методы исследования качества обслуживания также проводятся с применением инструментария SERVQUAL, GAP-модели, метода критических инцидентов.

Большую популярность получили игры, связанные с изготовлением в группах различных поделок из бумаги (оригами, бумажные самолеты и др.), при этом группы работают на результат согласно установленным заранее критериям, отработывают технологию, устраняют потери, при этом активно используя статистические методы контроля качества, циклы P-D-C-A. Финал своеобразного конкурса проводится в виде состязания. Отметим, что наибольший эффект достигается при сочетании методов практических заданий с рейтинговой системой, четкой фиксацией набранных индивидуальных и групповых баллов.

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА ПРОГРАММИРУЕМОГО ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ НАЧАЛЬНОЙ ТУРИСТСКОЙ ПОДГОТОВКИ СТУДЕНТОВ В ТЕХНИКЕ ОРИЕНТИРОВАНИЯ НА МЕСТНОСТИ

Реброва Е.В.

Белорусский государственный университет физической культуры
(Минск, Республика Беларусь)

Учебный план подготовки студентов, обучающихся по направлению специальности 1-89 02 01 01 «Спортивно-туристская деятельность (спортивный и рекреационный туризм)» в учреждении образования «Белорусский государственный университет физической культуры» (БГУФК), предусматривает проведение всех видов туристской подготовки, необходимых для успешного выступления студентов на соревнованиях по спортивной дисциплине «Туристско-прикладные многоборья» (ТПМ) вида спорта «Туризм спортивный». Особое значение для преодоления длинных дистанций ТПМ имеет подготовленность студентов в технике и тактике ориентирования на местности.