

ют информацию, содержащую представление сразу обо всех изучаемых способах отображения объектов, что дает возможность решать задачи на любой модели. Хочется обратить внимание на тот факт, что отдельные задачи учащимся предлагается решить дважды, то есть рассмотреть и проанализировать параллельно две модели одного и того же объекта, например, эпюр и чертеж в проекциях с числовыми отметками. Зачастую обнаруживается аналогия в алгоритмах решения задач. Однопроекционная модель в проекциях с числовыми отметками часто кажется студентам более понятной. Процесс осмысления проходит быстрее, так как обе модели дополняют друг друга. Сравнительный анализ моделей способствует лучшему пониманию методов начертательной геометрии и развитию абстрактного мышления студентов. Умение работать с различными проекциями позволяет оценить, в каких проекциях целесообразнее выполнить модель конкретного объекта. Также для студентов разработаны комплексные инженерные задачи, где решение необходимо представить на разных геометро-графических моделях в зависимости от того, на какой из них горно-геологический объект может быть представлен наиболее полно и рационально. Таким образом, решая инженерные задачи, будущие горные инженеры учатся:

- применять различные проекции при геометризации горных объектов, переходить от реальных объектов и процессов к их геометро-графическим моделям и наоборот;

- осваивать методы графической обработки результатов измерений, извлекать необходимую информацию, анализировать, сравнивать, проводить аналогии, обобщать и делать выводы на различных геометро-графических моделях горных объектов;

- понимать логическую структуру методов начертательной геометрии в решении инженерных задач;

- мыслить в пространстве, применяя анализ и синтез, понимать абстракции и абстрактные отношения.

Трансформация классического курса геометро-графической подготовки в профессионально ориентированный бинарный курс потребовала кардинального обновления его методического оснащения. Были написаны учебные пособия, разработаны простые и комплексные инженерные задачи, варианты индивидуальных графических заданий и т.д. Это позволило оптимизировать учебный процесс, повысить его

продуктивность и вывести на качественно новый, инновационный уровень обучения, нацеленный на интегративное динамичное обучение, повышение творческой активности студентов и развитие их инженерной интуиции, а также формировать одну из значимых профессиональных компетенций горного инженера – способность и готовность моделировать горно-геологические объекты. Первостепенная роль в этом отведена учебным инженерным задачам, подобранным таким образом, что студенты уже с первых дней обучения в вузе вовлечены в профессиональный процесс, в результате которого в них зарождается и получает свое развитие деятельность специалиста, что является крайне важным. Все это решает противоречие, возникающее у студентов, между абстрактным изложением теоретических основ дисциплины «Начертательная геометрия, инженерная и компьютерная графика» и возможностью связать их с реалиями будущей профессиональной деятельности.

Кроме того, разработанный на основе бинарного, то есть параллельного, а не последовательного, обучения курс геометро-графической подготовки позволяет в пределах тех же аудиторных часов изучать больший объем учебного материала.

## Литература

3. Вербицкий, А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход: методическое пособие / А.А. Вербицкий. – М., 1991.

4. Верещагина, Т.А. Контекстная профессионально ориентированная образовательная среда как средство геометро-графической подготовки специалистов горно-геологического профиля / Т.А. Верещагина // Инновации в образовании. – 2012. – № 6. – С. 27 – 37.

6. Морозов, В.В. История инженерной деятельности: курс лекций / В.В. Морозов, В.И. Николаенко. – Харьков, 2007.

7. Ребрик, Б.М. Инженерно-геологическая графика: учебник для вузов / Б.М. Ребрик, Н.В. Сироткин, В.Н. Калинин. – М., 1991.

11. Vereshchagina, T. Teaching descriptive geometry in the process of solving engineering problems: one of the forms of interdisciplinary integration in the learning process / T. Vereshchagina // International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education (IJCDSE) . –2010. – V. 1, Issue 4. – P. 260 – 263. – URL: <http://www.infonomics-society.org/IJCDSE/Contents%20Page%20Volume%201%20Issue%204.pdf>

УДК 378.147

**С.В. Граф**

*Научный руководитель: доктор философских наук, профессор И.Ф. Игнатьева*

## ДИАГНОСТИКА СПЕЦИАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ У БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ СФЕРЫ ТУРИЗМА

В статье раскрывается сущность таких понятий, как «компетентность», «профессиональная компетентность», «специальные компетентности», предлагаются выделенные на основе синтеза основных функций менеджмента и видов туристской деятельности специальные компетентности, которыми необходимо овладеть будущим менеджерам сферы туризма, и один из возможных вариантов их диагностики.

Компетентность, профессиональная компетентность, специальные компетентности, тестирование, анализ результатов деятельности, решение кейсов, анкетирование.

The article considers the concepts "competence", "professional competence", "special competences". The paper presents the special competences based on the synthesis of the main functions of management and types of tourist activity that future managers of tourism must master and one of the possible variants of their diagnostics.

Competence, professional competence, special competences, testing, analysis of results, case solving, questionnaires.

В настоящее время в условиях глобализации и расширяющихся контактов между представителями различных государств особое значение приобретает такая отрасль экономики как туризм. Определяя характер и уровень обслуживания клиентов, туристские организации являются одним из ведущих факторов, детерминирующих установление связей в рамках мирового пространства.

Туристская отрасль, как и любая другая область деятельности, имеет свои специфичные черты, которые не могут не влиять на управление последней. Исходя из этого, будущему менеджеру сферы туризма необходимо овладеть не только общими, значимыми для любого руководителя компетентностями, но и специальными, которые отражают особенности управления именно организациями туристской сферы. Прежде чем приступить к определению видов названных компетентностей и методов их диагностики, рассмотрим сущность таких системообразующих к рассматриваемой категории понятий более высокого порядка, как: «компетентностный подход», «компетенция», «компетентность», «профессиональная компетентность».

И.А. Зимняя в своих работах под компетентностным подходом понимает направленность образования на развитие личности обучающегося в результате формирования компетентности средствами решения профессиональных и социальных задач в образовательном процессе.

Анализ литературы свидетельствует о том, что в науке существует три основных подхода к соотношению понятий «компетентность» и «компетенция»:

- применение только термина «компетенция»;
- употребление одновременно двух терминов в синонимичном качестве;
- разделение понятий, включение в каждое из них специфичного содержания.

И.А. Зимняя, разграничивая понятия «компетенция» и «компетентность» по основаниям «потенциальное – актуальное», «когнитивное – личностное», под компетентностью понимает актуальное, формируемое личностное качество, основывающуюся на знаниях, интеллектуально и личностно обусловленную социально-профессиональную характеристику человека; компетенцию же рассматривает как совокупность правил, как знание, его структуры [1], [2]. Трактовка компетентности как личностного качества характерна и для работ А.В. Хуторского, Ю.В. Фролова, Д.А. Махотина, Ю.Г. Татура и др.

В нашем исследовании мы будем разделять понятия «компетентность» и «компетенция», трактовать их, основываясь на определениях И.А. Зимней, и в качестве основного для раскрытия сущности

компетентностного подхода использовать первый из названных терминов.

Понятием более частного порядка по отношению к понятию «компетентность» является «профессиональная компетентность». В исследованиях РГПУ им. Герцена профессиональная компетентность рассматривается как интегральная характеристика, определяющая способность решать профессиональные проблемы и типичные профессиональные задачи, возникающие в реальных ситуациях профессиональной деятельности, с использованием знаний, профессионального и жизненного опыта, ценностей и наклонностей [3].

В.А. Козырев, Н.Ф. Радионова, А.П. Тряпицына в структуре профессиональной компетентности выделяют ее ключевую, базовую и специальную составляющие в виде соответствующих компетентностей.

*Ключевые компетентности* – это компетентности, которые необходимы для любой профессиональной деятельности.

*Базовые компетентности* отражают специфику определенной профессиональной деятельности (педагогической, медицинской, управленческой и т.д.).

*Специальные компетентности* характеризуют особенность конкретной предметной или надпредметной сферы профессиональной деятельности. Их можно рассматривать как реализацию ключевых и базовых компетентностей в конкретной области профессиональной деятельности [3].

Таким образом, специальные компетентности представляют собой компонент профессиональной компетентности, отражающий специфику конкретной предметной сферы определенной профессиональной деятельности.

Исследуемые нами специальные компетентности относятся к пограничной зоне между менеджментом и туризмом, поэтому нами были проанализированы стандарты по следующим направлениям: 100400 «Туризм», 080200 «Менеджмент» (квалификация «бакалавр», «магистр»). На основе проведенного анализа можно сделать следующие выводы.

Профессиональные компетентности в стандартах имеют несколько иную структуру, чем в рассматриваемых нами исследованиях, и включают в себя общекультурную и профессиональную составляющие. Можно провести параллель между общекультурными компетентностями, представленными в стандартах, и ключевыми компетентностями, предложенными В.А. Козыревым, Н.Ф. Радионовой, А.П. Тряпицыной, профессиональными компетентностями, отраженными в названных нормативных документах, и базовыми и специальными компетентностями, выделенными теми же авторами. То есть в образовательных стандартах специальные компетентности не

дифференцированы как таковые и рассматриваются в рамках профессиональных.

В стандартах по направлению «Менеджмент» отсутствуют специальные компетентности применительно к области туризма. В стандартах по направлению «Туризм» присутствуют управленческие компетентности, но они представлены фрагментарно, не отражают специфику управления в туристской сфере. Следовательно, специальные компетентности относительно менеджмента в сфере туризма не находят отражения ни в одном из перечисленных нормативных документов. Исходя из сказанного, в настоящее время существует потребность в определении названных компетентностей, а также инструментов их диагностики. Попытка выявить перечисленное и была предпринята в данной статье.

В основу выделения специальных компетентностей менеджеров туристской сферы были положены функции менеджмента (планирование, организация, мотивация, контроль) и виды туристской деятельности (формирование, продвижение, реализация туристского продукта). Синтез этих двух составляющих позволил выделить следующие компетентности:

1. Способность планировать деятельность туристской организации в условиях сезонности.

1.1. Когнитивный аспект. Владение знанием:

- сезонов различных рекреаций;
- способов преодоления негативных последствий сезонности в туризме.

1.2. Операционный аспект. Владение:

- умением выбирать способы преодоления негативных последствий сезонности в зависимости от конкретной ситуации;

- навыками ситуационного управления.

2. Способность организовывать формирование туристского продукта.

2.1. Когнитивный аспект. Владение знанием:

- видов туристских продуктов;
- основ проектирования туристских продуктов различных видов;
- способов выявления запросов потребителей туристского продукта.

2.2. Операционный аспект. Владение:

- умением организовывать выявление запросов потребителей, актуальных для конкретной туристской организации;

- умением организовывать проектирование туристского продукта в соответствии с запросами потребителей;

- умением принимать решения по выбору актуального туристского продукта, нацеленного на определенный сегмент туристского рынка;

- навыками проектного менеджмента.

3. Способность организовывать продвижение туристского продукта.

3.1. Когнитивный аспект. Владение знанием:

- особенностей туристского продукта как услуги;

- методов и средств продвижения услуг.

3.2. Операционный аспект. Владение умением организовывать:

- рекламную кампанию по продвижению туристского продукта;

- участие в туристских выставках;

- PR-акции по продвижению туристского продукта.

4. Способность организовывать реализацию туристского продукта.

4.1. Когнитивный аспект. Владение знанием:

- основ реализации туристского продукта (через агентскую сеть, непосредственно клиентам и т.д.);

- типологии клиентов и способов работы с клиентами разных типов;

- способов обучения персонала сервисным компетентностям.

4.2. Операционный аспект. Владение:

- умением выбирать способ реализации туристского продукта;

- умением организовывать обучение персонала сервисным компетентностям;

- методами управления продажами.

5. Способность организовывать специальное документационное обеспечение туристской организации.

5.1. Когнитивный аспект. Владение знанием:

- классификации поставщиков услуг в туристской индустрии и типов договоров с поставщиками услуг;

- видов договоров между организациями туристского обслуживания (туроператорами и турагентами);

- особенностей документации туроператоров по включению в единый реестр туроператоров;

- основ документационного обеспечения отношений с потребителями туристских услуг.

5.2. Операционный аспект. Владение умением:

- организовывать заключение договоров с поставщиками услуг;

- организовывать переговоры с поставщиками услуг;

- организовывать документационное обеспечение деятельности агентской сети по реализации туристского продукта;

- организовывать своевременный документооборот с использованием современных информационных технологий;

- использовать современные технологии документооборота в туризме.

Все выделенные компетентности включают также личностную составляющую, которая характеризуется мотивацией к управленческой деятельности в сфере туризма, значимостью данной деятельности для обучаемых, наличием или отсутствием стремления совершенствоваться в этой деятельности.

Специальные компетентности у будущих менеджеров сферы туризма могут диагностироваться по следующим основным направлениям (см. рис. 1).

Критерии и показатели, которые могут быть использованы в процессе выявления уровней сформированности специальных компетентностей у будущих менеджеров туристской сферы, нашли отражение в табл. 1.

Характеристика уровней сформированности рассматриваемых компетентностей представлена в табл. 2.



Рис. 1. Направления диагностики специальных компетентностей у будущих менеджеров сферы туризма

Таблица 1

**Критерии и показатели уровней сформированности специальных компетентностей у будущих менеджеров сферы туризма**

| Критерии     | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Полнота      | Высокий уровень: сформированы все аспекты в структуре компетентности.<br>Средний уровень: сформированы два из трех аспектов в структуре компетентности.<br>Низкий уровень: сформирован один аспект в структуре компетентности.<br>Нулевой уровень: не сформировано ни одного аспекта в структуре компетентности                                                                                                             |
| Правильность | Высокий уровень: отсутствие ошибок при применении операционного и когнитивного аспектов компетентности.<br>Средний уровень: 1 – 2 ошибки при применении операционного и когнитивного аспектов компетентности.<br>Низкий уровень: 3 – 4 ошибки при применении операционного и когнитивного аспектов компетентности.<br>Нулевой уровень: 5 и более ошибок при применении операционного и когнитивного аспектов компетентности |
| Осознанность | Высокий уровень: применение знаний, лежащих в основе компетентности, в новой ситуации, проявление творческой составляющей в реализации компетентности.<br>Средний уровень: проявление одного из перечисленных направлений.<br>Низкий уровень: отдельные попытки проявления одного или всех перечисленных направлений.<br>Нулевой уровень: отсутствие проявлений перечисленных направлений                                   |

Таблица 2

**Характеристика уровней сформированности специальных компетентностей у будущих менеджеров туристской сферы**

| Уровень         | Характеристика уровня                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Высокий уровень | Специальные компетентности характеризуются полнотой, правильностью, осознанностью, т.е. у студента сформированы все аспекты в структуре компетентности, отсутствуют ошибки при реализации операционного и когнитивного аспектов, он способен применять знания в новой ситуации, проявлять творчество в рамках реализации компетентности                                    |
| Средний уровень | Специальные компетентности характеризуются недостаточной полнотой, правильностью, осознанностью, т.е. у студента сформированы 2 из 3 аспектов в структуре компетентности, он допускает 1 – 2 ошибки при реализации операционного и когнитивного аспектов, либо способен применять знания в новой ситуации, либо проявлять творчество в рамках реализации компетентности    |
| Низкий уровень  | Специальные компетентности характеризуются отсутствием полноты, правильности, осознанности, т.е. у студента сформирован 1 аспект в структуре компетентности, он допускает 3 – 4 ошибки при реализации операционного и когнитивного аспектов, совершает лишь отдельные попытки применения знаний в новой ситуации, проявления творчества в рамках реализации компетентности |
| Нулевой уровень | Студент к заданиям не приступил или сделал неправильные попытки, т.е. у студента не сформировано ни одного аспекта в структуре компетентности, он совершает более 5 ошибок при реализации операционного и когнитивного аспектов, у него отсутствуют проявления применения знаний в новой ситуации, творчества в рамках реализации компетентности                           |

Для диагностики специальных компетентностей у будущих менеджеров сферы туризма (с точки зрения когнитивного аспекта) может использоваться тестирование.

Приведем примерные варианты тестовых заданий.

1. В каком из городов России высокий сезон приходится на осень, а низкий на лето?

- а) Санкт-Петербург;
- б) Москва;
- в) Ярославль.

2. Какие меры принимают туристские фирмы для преодоления сезонности?

- а) снижение цен на туристские услуги в низкий сезон;
- б) проведение акций, например «Раннее бронирование»;
- в) диверсификация производства;
- г) формирование банка данных клиентов;
- д) создание резервного фонда в высокий сезон.

Основной критерий при оценке когнитивного компонента специальных компетентностей – правильность. То есть тесты оцениваются по количеству ошибок, допущенных студентами.

Для диагностики специальных компетентностей у будущих менеджеров туристской сферы с точки зрения операционального аспекта может использоваться анализ результатов деятельности студентов, который может проводиться на основе их письменной работы по решению кейсов. Студентам предлагается письменно конкретный случай из практики, который необходимо проанализировать и решить за ограниченное время.

Кейс, используемый для диагностики, может выглядеть следующим образом.

Описание ситуации. Туроператорская компания, занимающаяся приемом туристов в Санкт-Петербурге, испытывает значительное снижение прибыли в низкий сезон. В этот период уменьшается также занятость сотрудников и, как следствие, их мотивация к работе, появляются и растут долги перед поставщиками услуг. Компания имеет численность 25 человек и следующие отделы: отдел приема, бухгалтерия, договорной отдел. В собственности компании находится большой по площади офис в центре города.

Задания:

1. Проанализируйте ситуацию и предложите варианты преодоления негативных последствий сезонности.

2. Смоделируйте свою ситуацию, иллюстрирующую негативное влияние сезонности в туризме.

Основные критерии при оценке операционального компонента специальных компетентностей – правильность и осознанность, т.е. работы оцениваются по количеству ошибок, допущенных студентами при решении кейса, наличию вариантов решения и собственной ситуации, смоделированной по заданным условиям.

Для диагностики специальных компетентностей в личностном аспекте может использоваться анкетирование студентов. При этом в структуру анкеты могут включаться вопросы следующего характера: Почему вы выбрали менеджмент туристской сферы в качестве области своей будущей профессиональной деятельности? Что вас больше всего привлекает в менеджменте сферы туризма? Планируете ли Вы в будущем работать и совершенствоваться в этой сфере? и т.д.

Представленные в данной статье специальные компетентности и инструменты их диагностики апробировались в рамках факультета управления РГПУ им. Герцена. Предварительные результаты апробации свидетельствуют о достаточно низком уровне сформированности названных компетентностей у будущих менеджеров сферы туризма и необходимости проведения работы по созданию и реализации специальных педагогических условий с целью их формирования и развития.

Литература

- 1. Зимняя, И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И.А. Зимняя // Высшее образование сегодня. – 2003. – № 5. – С. 34 – 42.
- 2. Зимняя, И.А. Социально-профессиональная компетентность как целостный результат профессионального образования (идеализированная модель) / И.А. Зимняя // Проблемы качества образования. Кн. 2. – М.; Уфа, 2005.
- 3. Компетентностный подход в педагогическом образовании / под ред. В.А. Козырева, Н.Ф. Радионовой, А.П. Тряпицыной. – СПб., 2005.

УДК 004

**С.И. Гурьев**

*Научный руководитель: доктор педагогических наук, кандидат физико-математических наук, профессор А.И. Митин*

## СОВРЕМЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

В статье рассмотрены основные информационные технологии, которые могут использоваться в дистанционном образовании.

Компьютеризация, дистанционное образование, информационные технологии обучения, принципы использования информационных технологий.