

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

**Методичні рекомендації  
до проведення тренінгів  
для студентів напряму підготовки  
6.140103 "Туризм"  
усіх форм навчання**

**Харків. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015**

Затверджено на засіданні кафедри туризму.  
Протокол № 3 від 29.09.2014 р.

**Укладач** Лола Ю. Ю.

М 54           Методичні рекомендації до проведення тренінгів для студентів  
напряму підготовки 6.140103 "Туризм" усіх форм навчання / уклад.  
Ю. Ю. Лола. – Х. : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. – 64 с. (Укр. мов.)

Запропоновано міждисциплінарний тренінг "Забезпечення якості туристичних послуг – запорука успіху Вашої справи", тренінг на тему "Самоменеджмент в умовах інформаційного середовища", тренінгове заняття з навчальної дисципліни "Організація туризму: туроперейтинг" за темою "Прямі продажі турів" з метою формування професійних та особистісних компетентностей шляхом набуття практичного досвіду в ігрових ситуаціях. Також запропоновано тренінгове заняття "Мій майбутній професійний вибір" для учнів загальноосвітніх шкіл з метою профорієнтації.

Рекомендовано для студентів напряму підготовки 6.140103 "Туризм" усіх форм навчання.

## Вступ

Основною вимогою розвитку туризму та підвищення привабливості країни як туристичного напрямку в світовому просторі є розбудова туристичної індустрії та підвищення якості послуг, що пропонуються. Це потребує професіоналізму обслуговуючого персоналу та здатності фахівців з туризму створювати гостинну атмосферу, ефективно спілкуватися з відвідувачами, передбачати, виявляти та задовольняти їх бажання та потреби, бути доброзичливими та відкритими, регулювати свій психо-емоційний стан.

Для цього необхідно сформувати у фахівців з туризму певний комплекс компетентностей, що потребує введення в навчальний процес крім традиційних видів занять ще й тренінгові заняття, які дозволяють особистості отримати певний досвід застосування своїх знань та вмінь у складних практичних ситуаціях.

У зв'язку з цим виникла потреба у впровадженні нових інформаційних, методичних та педагогічних технологій при розробці тренінгів та тренінгових занять у рамках навчальних планів вищих навчальних закладів. Це формує у випускників туристичних спеціальностей готовність до трудової діяльності та ліквідує відсутність повністю сформованих загальних та професійних компетентностей, що дозволяє їм більш повно відповідати вимогам роботодавців.

У даному навчальному виданні пропонуються міждисциплінарний тренінг "Забезпечення якості туристичних послуг – запорука успіху Вашої справи", тренінг на тему "Самоменеджмент в умовах інформаційного середовища", тренінгове заняття в рамках дисципліни "Організація туризму: туроперейтинг", а також тренінгове заняття для учнів шкіл-учасників "Літніх шкіл факультету міжнародних економічних відносин ХНЕУ ім. С. Кузнеця".

Структура описання тренінгів, що проводяться в рамках вищого навчального закладу та має ряд відмінностей від класичних бізнес-тренінгів та тренінгів особистісного зростання, розроблена керівником Центру освітніх інноваційних технологій Поляковою Г. А.

# **I. Особливості тренінгової діяльності в навчальному процесі**

Діяльність більшості фахівців туристичної сфери пов'язана з постійним спілкуванням з клієнтами, що потребує комунікативних компетентностей та комплексу знань і вмінь ефективної взаємодії, самопрезентації та створення гостинної атмосфери.

У зв'язку з тим, що компетентності формуються під час набуття певного досвіду, підготовка фахівців у вузах повинна включати крім лекційних, практичних, семінарських занять також і тренінгові заняття.

Дослідженням теорії та практики професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму займалася низка науковців: Алілуйко Є. О., Зоріна І. В., Квартальнова В. О., Поважна Л. І., Федорченко В. К., Фоменко Н. А. Однак, недостатньо уваги приділено дослідженню використання тренінгів у навчальному процесі як прогресивного засобу формування необхідних загальних та професійних компетентностей.

Тренінг суттєво відрізняється від інших форм навчання. Він є запланованим процесом зміни знань чи поведінкових навичок учасника, ставлення його до власної ролі в економічних та соціальних процесах, через набуття навчального досвіду, щоб досягти ефективної роботи в одному виді діяльності або в певній галузі [32]. Тренінг забезпечує не лише передачу знань, а й певний стан емоційного піднесення учасників, оскільки актуалізуються пізнавальні інтереси та прагнення до саморозвитку. Особливістю тренінгу є й те, що після його проходження кожен учасник має чіткі уявлення про те, як можна використати отримані навички найближчим часом.

Розроблення і впровадження в систему навчання тренінгів за напрямом підготовки "Туризм" є необхідною умовою формування у фахівців професійних навичок і забезпечення їх конкурентоспроможності на ринку праці.

Деякі кризові стани виникають у фахівців з туризму ще під час професійної підготовки. Для запобігання цим проблемам та створення гармонійної середовища навчання необхідно своєчасно формувати загальні та професійні компетентності шляхом проведення комплексу тренінгів за спеціальністю та тренінгів особистісного розвитку на різних етапах навчання (рис. 1).



Рис. 1. Структура тренінгової роботи за курсами [11]

Подана на рис. 1 диференціація стресових станів пов'язана із кризовими станами студентського віку, серед яких є кризи: залежності від родини, приватних відносин, криза старших курсів, що пов'язана з проблемою побудови планів на майбутнє та кризою працевлаштування.

Тренінги в рамках навчального процесу мають низку особливостей, що подані в табл. 1.

Таблиця 1

**Порівняльна характеристика традиційних тренінгів і тренінгів у рамках навчального процесу [15]**

Порівняльні ознаки	Традиційні тренінги	Тренінги в рамках навчального процесу
Принцип набору динамічної групи	Добровільний	Обов'язковий
Мотивація учасників до роботи в групі	Внутрішня	Зовнішня (потребує попередньої роз'яснювальної роботи)
Склад групи	Формується випадково з незнайомих людей	Визначенні стаціонарні групи
Місце проведення	Віддалене від місця навчання та роботи	Проводиться в місці навчання, що потребує від тренера додаткових зусиль для створення довірливої та невимушеної атмосфери
Тренер	Особа, що спеціалізується на цій формі навчання	Викладач
Використання навичок	Часто використовуються одразу після тренінгу	Часто віддалено у часі

Тренінгова форма навчання дозволяє досягти формування групової динаміки, поєднати інформацію та емоційне ставлення до неї, підвищити рівень мотивації, здатність групи до колективного мислення та прийняття рішень.

Застосування тренінгів у комплексі з іншими формами навчання дозволить формувати комплекс компетентностей фахівця здатного працювати в умовах швидкоплинної ринкової економіки, спроможного стрімко реагувати на виклики суспільно-економічного прогресу, бути ініціативним, володіти творчим мисленням [24].

Однак, необхідно зазначити, що тренінги не придатні для засвоєння великого обсягу теоретичного матеріалу, також встановлюються обмеження стосовно розміру групи (12 – 14 учасників). Проведення таких занять вимагають від викладача додаткових професійних, особистісних та комунікативних компетентностей для створення необхідної атмосфери, групової динаміки та забезпечення активності кожного учасника.

## **II. Тренінги за напрямом підготовки "Туризм"**

### **1. Міждисциплінарний тренінг: "Забезпечення якості туристичних послуг – запорука успіху вашої справи"**

**Цільова група:** студенти магістратури 1 року навчання спеціальності 8.14010301 "Туризмознавство (за видами діяльності)" денної форми навчання.

**Вид тренінгу:** міждисциплінарний тренінг з навчальних дисциплін "Управління якістю туристичних послуг", "Організація туризму: туropolерейтинг" та "Логістика в міжнародному туризмі".

**Тривалість тренінгу:** змістовна програма навчального тренінгу передбачає 36 акад. годин, з них 18 акад. годин аудиторної роботи, 18 акад. годин – позааудиторної самостійної роботи. Тривалість тренінгу – 3 дні (18 акад. год.), кількість тренерів – 2.

#### **1.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінгу**

**Метою тренінгу є** формування та закріплення практичних навичок шляхом отримання досвіду під час участі у комплексі ділових та рольових ігор для формування професійних (спеціальних), особистісних, інформаційних, корпоративних, комунікативних компетентностей, які необхідні для формування та забезпечення якості обслуговування туристів.

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

1) поглибити знання стосовно диференціації основних потреб та вимог споживачів до туристичних послуг, основних компонентів якості туристичних послуг, з'ясувати рівень суб'єктивності їх сприйняття кожним споживачем, усвідомити якість обслуговування туристів;

2) навчитися швидко визначати потреби та бажання відвідувачів, ефективно спілкуватися з людьми різних психологічних типів, забезпечувати зворотній зв'язок із туристами;

3) сформувати комунікаційні компетентності стосовно створення атмосфери розуміння як між співробітниками підприємств туристичної індустрії, так і між фахівцями підприємства та відвідувачами, тобто навчитися працювати в команді;

4) удосконалити особистісні компетентності стосовно регулювання власного психо-емоційного стану, проведення самопрезентації, вміння чітко формулювати свої думки та досягати необхідного ефекту.

**Компетентності, що формуються.** Взаємозв'язок між компетентностями, що формуються за тематикою дисциплін, які охоплені програмою тренінгу, подані на рис. 2.

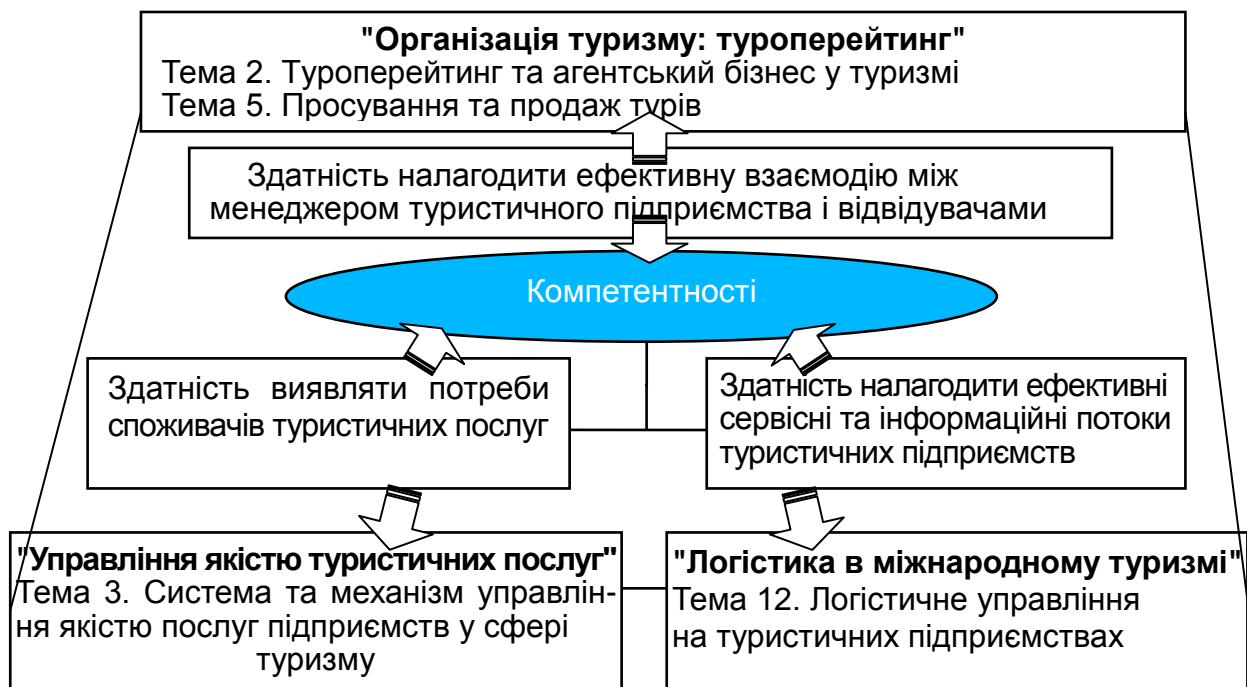


Рис. 2. Взаємозв'язок між компетентностями, що формуються за тематикою дисциплін

Під час тренінгу в рамках дисциплін формуються професійні компетентності (табл. 2).

## Зміст та структура компетентностей, що формуються під час тренінгу

№ п/п	Компетентність, що формується	Знання	Уміння	Цінності, ставлення, поведінкові компоненти	Комунікація	Автономність та відповідальність
1	2	3	4	5	6	7
1	Здатність виявити потреби споживачів туристичних послуг	Зміст, основні характеристики якості туристичних послуг; основні види потреб та вимог споживачів до туристичних послуг; види задоволення потреб туристів	Проводити аналіз основних потреб туристів стосовно очікуваної якості туристичної послуги	Готовність до саморозвитку; готовність до активних дій; готовність до командної діяльності; готовність до творчої діяльності та моделювання практичних ситуацій; готовність до поваги колег та критичного, позитивного сприйняття різноманітних думок	Уміння зрозуміло доносити власні висновки, а також знання та пояснення, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Відповідальність за результати виконання завдань у тренінгової діяльності
2	Здатність налагодити ефективну взаємодію між менеджером туристичного підприємства і відвідувачами	Механізм формування якості туристичних послуг; особливості ведення переговорів з потенційними споживачами; інструменти самопрезентації та регулювання власного психо-емоційного стану; основи діагностики особистості за зовнішніми ознаками	Проводити аналіз основних потреб туристів стосовно очікуваної якості туристичної послуги; проводити ефективні переговори з клієнтом; успішно проводити самопрезентацію; регулювання свого емоційного стану як основи надання якісної послуги	Використання в практичній діяльності технології стимулювання творчої активності; готовність до дій у ситуаціях невизначеності	Участь у роботі динамічних груп; побудова ефективної взаємодії між членами групи та встановлення комунікаційних зв'язків з іншими групами; вміння вживатися в різні професійні та соціальні ролі; здатність швидко реагувати на зміну стану або настрою відвідувача під час спілкування	Здатність приймати рішення, що є оптимальними в ситуації, що моделюється; здатність нести відповідальність за результати спілкування.



1	2	3	4	5	6	7
3	Здатність налагодити ефективні сервісні та інформаційні потоки туристичних підприємств	Налагодження інформаційних та сервісних потоків під час обслуговування туристів; забезпечити зворотній зв'язок із туристами	Здійснювати проектування якості туристичних послуг; забезпечити використання підходу постійного поліпшення якості туристичних послуг	Готовність до саморозвитку; готовність до активних дій; готовність до командної діяльності; готовність до творчої діяльності та моделювання практичних ситуацій; повага колег та критичне позитивне сприйняття різноманітних думок	Вміння презентувати свої проекти; вміння самопрезентації; зрозуміле донесення власних ідей до учасників тренінгу та представників бізнесу	Здатність приймати рішення, що є оптимальними в ситуації, що моделюється; здатність нести відповідальність за результати спілкування

### 1.2. План-структура тренінгу

Структура тренінгу із зазначенням модулів, їх змісту, методів роботи, очікуваних результатів та часу, що потрібен, наведено в табл. 3.

Таблиця 3

#### Структура тренінгу

Час	Модуль навчання	Зміст модуля	Методи роботи	Результати модуля для учасників
1	2	3	4	5
<b>1-й день</b>				
10.00 – 10.07	Блок 1. Знайомство	вступне слово тренера	діалоги	учасники і тренер знайомі один з одним
10.07 – 11.02		процедура знайомства	міні-презентації учасників	
11.02 – 11.18		формування списку цілей та очікувань учасників	міні-презентації учасників	узгоджені та конкретизовані мета і задачі учасників тренінгу
11.18 – 11.25		встановлення правил взаємодії в групі	мозковий штурм	сформульовані правила взаємодії під час тренінгу
11.25 – 11.30		узгодження графіка роботи	дискусія	сформовано настрій на конструктивну командну роботу

1	2	3	4	5	
11.30 – 11.45	<b>Перерва</b>				
11.45 – 11.55	Блок 2. Усвідомлення суб'єктивного сприйняття якості послуг	формування групової взаємодії та емпатії	гра "Павутиння", гра "Я радий бути тут, тому що...", "Я радий тебе бачити, тому що..."	закріплено позитивний психологічний стан учасників групи	
12.20 – 12.50	Усвідомлення суб'єктивного сприйняття якості послуг	виявлення рівня суб'єктивності сприйняття якості обслуговування туристами	кейси, робота в групах, дискусія	визначено високий рівень суб'єктивності сприйняття якості обслуговування туристів; проаналізовано залежність рівня обслуговування від психо-емоційного стану робітників та відвідувачів	
12.50 – 13.00		усвідомлення сутності якості послуг та багатоаспектності її сприйняття туристами;	мозковий штурм, міні-лекція "Об'єктивний та суб'єктивний підходи до якості туристичних послуг"	усвідомлено багатоаспектність якості послуг; засвоєно основні характеристики якості туристичних послуг	
13.00 – 13.07			перегляд відеороліку "Burj Al Arab", дискусія	встановлено основні види потреб та вимог споживачів до туристичних послуг	
13.07 – 13.15			встановлення критеріїв якості обслуговування	мозковий штурм	виділено основні критерії якості обслуговування
13.15 – 14.00		<b>Обід</b>			
14.00 – 14.15	Блок 3. Привертання уваги до послуг, що надаються	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	створено позитивний активний настрій групи	
14.15 – 14.25		ефективне спілкування під час пропонування туристичних послуг	робота в групах, міні-лекції "Ефективне спілкування"	усвідомлена дієвість особистісного підходу в пропонуванні туристичних послуг; сформовано настрій на формування навичок ефективного спілкування та самопрезентації	
14.25 – 15.05		побудова логіки спілкування	вправа "Витязь на розпутті"		
15.05 – 15.15		методика самопрезентації	мозковий штурм		
15.15 – 15.30		отримання зворотного зв'язку	тренінгове коло		отримано зворотній зв'язок

1	2	3	4	5
<b>2-й день</b>				
10.00 – 10.20	Блок 4. Технологія спілкування під час обслуговування клієнтів (частина 1)	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	активізована діяльність групи
10.20 – 10.27		технологія ведення переговорів	міні-лекція "NLP в продажах туристичних послуг"	усвідомлена можливість підвищити ефективність спілкування шляхом використання певної психотехніки
10.27 – 11.15		отримання інформації про очікування туриста; інструменти надання можливості клієнту самостійно прийняти рішення	карусельний тренінг (відео спостереження)	надбано уміння визначати мету спілкування апробована технологія ведення переговорів при різних умовах;
11.15 – 11.30			дискусія; тренінгове коло	засвоєні інструменти надання можливості клієнту самостійно прийняти рішення
11.30 – 11.45	<b>Перерва</b>			
11.45 – 11.55	Блок 5. Технологія спілкування під час обслуговування клієнтів (частина 2)	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	активізована діяльність групи
11.55 – 12.30		аналіз взаємодії; оцінка результатів	перегляд зйомок	проведено самоаналіз та творче обговорення дій (під час спілкування) в групі;
12.30 – 13.00		усвідомлення позиції опонента та вибір інструментів спілкування менеджера та туриста	рольова гра, дискусія	усвідомлено рівень надбаного уміння вільно вести переговори та відповідати на невдоволення клієнтів туристичних підприємств;
13.00 – 13.15		отримання зворотного зв'язку	зворотній зв'язок	усвідомлена необхідність розвитку емпатії до клієнта
13.15 – 14.00	<b>Обід</b>			

Продовження табл. 3

1	2	3	4	5
14.00 – 14.15	Блок 6. Забезпечення якості обслуговування туристів	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	активізовано діяльність групи
14.15 – 15.00		проектування якості на етапі формування туристичної послуги	групова робота (змоделювати власний турпродукт та описати його особливі якості); удосконалення по колу	спроєкована нова туристична послуга з відмінними якостями
		технологія поліпшення якості на етапі формування туристичної послуги		усвідомлено результат групової взаємодії; сформовані вміння створення творчої атмосфери; простежено формування якості обслуговування туристів
15.0 – 15.12		поліпшення психологічного клімату в колективі	гра (рухавка)	досягнуто посилення групової емпатії
15.12 – 15.30		отримання зворотного зв'язку	тренінгове коло	отримано зворотній зв'язок
<b>3-й день</b>				
10.00 – 10.20	Блок 7. Презентація турпродукту	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	активізовано діяльність групи
10.20 – 11.15		презентація розроблених учасниками туристичних продуктів	презентація в групах	сформовано вміння створювати туристичний продукт та проектувати його якість; презентувати свій проект
11.15 – 11.30		отримання зворотного зв'язку	дискусія	отримано зворотній зв'язок
11.30 – 11.45	<b>Перерва</b>			

1	2	3	4	5
11.45 – 10.20	Блок 8. Презентація турпродукту	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	активізована діяльність групи
10.20 – 11.15		презентація розроблених учасниками туристичних продуктів	презентація в групах	сформовано вміння створювати туристичний продукт та проектувати його якість; презентувати свій проект
11.15 – 13.15		отримання зворотного зв'язку	дискусія	отримано зворотній зв'язок
13.15 – 14.00	<b>Обід</b>			
14.00 – 14.15	Блок 9. Презентація турпродукту	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	активізована діяльність групи
14.15 – 15.10		презентація розроблених учасниками туристичних продуктів	презентація в групах	сформовано вміння створювати туристичний продукт та проектувати його якість; презентувати свій проект
15.10 – 15.30		отримання зворотного зв'язку	дискусія	отримано зворотній зв'язок
15.30 – 15.45	<b>Перерва</b>			
15.45 – 16.00	Блок 10. Формування лояльності клієнтів	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	активізована діяльність групи
16.00 – 16.15		оцінка лояльності клієнтів за методикою NPS	мозковий штурм, міні-лекція	визначені методи отримання зворотного зв'язку; оцінена лояльність клієнтів за методикою NPS
16.15 – 16.45		методи отримання зворотного зв'язку від клієнтів	презентації учасників	
16.45 – 17.15		відгуки учасників	тренінгове коло	отримано зворотній зв'язок

### **1.3. Опис вправ та завдань тренінгу**

Тренінгу передуює підготовчий процес та збір попередньої інформації про учасників тренінгу.

#### **День 1**

#### **Блок 1. Знайомство**

##### **1. Вступне слово тренера.**

**Час:** 7 хв.

**Вітання зі студентами. Самопрезентація тренера. Заохочення до роботи.**

Тренінг починається зі вступного слова тренера, його презентації. Необхідно попросити всіх учасників зайняти місця в колі (у півколі), зручно сісти. Ні в якому випадку не можна допустити, щоб хтось сидів поза колом. Зараз саме час роздати присутнім матеріали, необхідні для роботи (програми, буклети, бейджи тощо). Також потрібно коротко розказати учасникам про особливості тренінгу як активної форми навчальної діяльності.

**2. Процедура знайомства.** Взаємодія учасників починається з вправ на знайомство. Цей етап тренінгу задає тон усій зустрічі, тому необхідно створити умови для розкриття учасників та формування довірчої атмосфери.

**Мета:** більш детальне знайомство учасників тренінгу.

**Час:** 55 хв.

#### ***Хід роботи***

Кожному учаснику надається аркуш паперу та маркери. Необхідно написати інформацію, яку учасник хотів би повідомити про себе, наприклад: ім'я, вік, сімейний стан, місце народження, професія, улюблена страва, хобі, яку футболку (якого кольору) і з яким написом-девізом хотіли б купити собі. Також пропонується намалювати бачення свого майбутнього.

У зв'язку з тим, що учасники тренінгу вже доволі довго знайомі можливо запропонувати такий варіант знайомства, як гра "Хто я?". На аркуші паперу кожен учасник пише своє ім'я, а потім 10 разів відповідає на одне запитання: "хто я?". Психологи умовно виділяють такі основні сфери життя, у яких лежать відповіді на поставлене запитання:

сім'я (родинні, подружні відносини, ролі в сім'ї);

робота (відносини з колегами і партнерами, професійні ролі);

навчання (потреба і необхідність у нових знаннях, здатність до сприйняття знань);

дозвілля (ресурси, інтереси, потреби);  
особистісна сфера (дружні і любовні відносини);  
відпочинок (здоров'я, інтереси, активність).

Закінчується процедура знайомства оформленням бейджів.

### **3. Формування переліку задач та очікувань учасників.**

**Мета:** формування очікувань від участі в тренінгу.

**Час:** 16 хв.

#### ***Хід роботи***

Необхідно пояснити учасникам, що тренінг – це така форма навчання, яка дозволяє кожному учаснику впливати на власний результат. І для того, щоб ця робота була максимально ефективною необхідно розуміти, що кожен з учасників очікує від тренінгу (враховуючи його тематику). Це завдання має ключову роль у тренінговій діяльності, оскільки тренер має можливість дізнатися, що учасники прагнуть отримати під час тренінгу та скоординувати свої зусилля.

Під час проведення вправи кожен учасник записує свої очікування на стікер у формі пелюстки та, озвучивши їх, прикріплює на фліпчарт із задалегідь намальованим деревом, квіткою, пароплавом або потягом.

### **4. Встановлення правил взаємодії в групі.**

**Мета:** самостійне встановлення правил взаємодії під час тренінгу.

**Час:** 7 хв.

#### ***Хід роботи***

Методом мозкового штурму учасники формулюють основні правила роботи під час тренінгу.

Наступний етап роботи – це прийняття правил. Їх дотримання протягом тренінгу допомагає організувати групу та створити умови для успішної роботи тренінгової групи.

Тренер запитує в учасників, навіщо необхідні правила в діяльності людей, та пропонує присутнім встановити правила для тренінгової роботи. Їх необхідно записати на великому аркуші та розмістити таким чином, щоб під час тренінгу можна було звернутися до них.

Перелік можливого варіанта набору правил:

1. Без капелюхів. Кожен є рівним учасником тренінгової програми. Встановити довірчий стиль спілкування й по-можливості звертання на "ти".

2. Один в ефірі. Необхідно дати висловитися кожному учаснику, поважати думку іншого, бути толерантним та тактичним.

3. Без оцінок. Неприпустимість безпосередніх оцінок людини.
4. Обговорення процедур за принципом "тут і зараз".
5. Конфіденційність. Інформація про тренінгові події не повинна вноситися за межі групи.
6. Поважливе ставлення до інших учасників. Кожен учасник приєднується до групи від початку та залишається у груповій взаємодії до кінця тренінгу й не спізнюється. Обов'язкове звертання за ім'ям.
7. Активність. Кожен член групи старається бути активним учасником тренінгу.
8. Відкритість та щирість у спілкуванні.
9. Правило тренера. Правило піднятої руки або іншого жесту, за яким всі учасники припиняють будь-яку діяльність та слухають тренера.

### **5. Узгодження графіку роботи.**

**Мета:** ознайомлення учасників тренінгу з графіком роботи.

**Час:** 5 хв.

Тренер обговорює з учасниками графік роботи: час роботи і перерви. Наголошує про неможливість запізнь, звертаючись до Правил. Група обирає вид "відпрацювання" при запізненні (танці, пісні, вірші).

## **Блок 2. Усвідомлення суб'єктивного сприйняття якості послуг**

### **1. Формування групової взаємодії. Гра "Павутиння".**

**Мета:** Допомогти учасникам стати командою.

**Час:** 5 хв.

#### ***Хід роботи***

Учасники створюють коло та в хаотичному порядку беруться лівою рукою за ліву руку, а правою – за праву руку будь-якої людини, що стоїть у колі. Завдання учасників полягає в тому, щоб розплутати павутиння та знов створити коло. Це треба зробити не розмикаючи рук. Після виконання вправи можлива рефлексія за такими питаннями:

1. Яка була Ваша перша думка, коли Ви почули суть завдання?
2. Яка поведінка учасників сприяє успіху групи?
3. Яка поведінка перешкоджає досягненню мети?
4. Який висновок можна винести з цієї вправи для побудови команди в майбутньому?

### **2. Формування групової емпатії. Гра "Я радий ..."**

**Мета:** створити позитивний емоційний стан у групі та підвищити рівень сприйняття учасниками один одного.

**Час:** 5 хв.



### ***Хід роботи***

Тренер пропонує учасникам залишитися в колі та по-черзі сказати своєму сусіду "Я радий бути тут, тому що...", "Я радий тебе бачити, тому що...".

**3. Сприйняття якості обслуговування.** Кейс-метод, робота в групах.

**Мета:** виявити рівень суб'єктивності сприйняття якості обслуговування туристами та актуалізувати тематику тренінгу.

**Час:** 30 хв.

### ***Хід роботи***

Тренер запрошує двох учасників на роль турагентів, інші поділяються на групи (за запропонованою тренером технологією). Кожна команда отримує кейси.

Командам туристів були продані однакові тури до Єгипту. Готель Concorde El Salam Sport, 5\* знаходиться в курортному м. Шарм-ель-Шейх, у районі Шаркс Бэй, у 15 км від центру м. Наама-Бей і в 7 км від аеропорту м. Шарм-ель-Шейх. Дата відкриття – 2003 рік. Готель складається з п'яти двоповерхових корпусів та надає додаткові послуги: відкритий басейн (1000 кв.м, глибина 1,2 м, з підігрівом у зимовий період), аквапарк (3 водні гірки), 3 тенісних корту (за додаткову плату), обмін валют, торговий центр, 5 конференц-залів, бізнес-центр (за додаткову плату), SPA-центр (за додаткову плату), паркування, пральня (за додаткову плату), перукарня (за додаткову плату), послуги лікаря (за додаткову плату). Також діє постійна анімація, є власний пляж, однак захід в море через пантон.

**Завдання:** оцініть якість туристичних послуг, виходячи з ситуації та вашої соціальної ролі.

Ситуація № 1.

Ви з сім'єю з дітьми (14 та 5 років) хотіли виїхати в липні на відпочинок на море. Були сумніви відносно напряму відпочинку, як варіант розглядалися Туреччина, Хорватія та Чорногорія. Однак, менеджер умовив Вас саме на цей тур. Інтереси в сім'ї досить різні: батько любить активний відпочинок, мати – екскурсійні програми. Ви пред'являли високі вимоги до якості обслуговування.

Ситуація № 2.

Ви з друзями вирішили відсвяткувати закінчення п'ятого курсу університету та разом здійснити пам'ятну подорож. Основними вимогами до туру були: активність, наявність можливостей займатися спортом і актив-

но проводити час, місце повинне бути молодіжним та мати можливості для розваг. Менеджер в турагенстві відчув обмеженість молодих людей у грошових коштах, однак умовив придбати саме цей тур.

Ситуація № 3.

Ви достатньо літні люди, знаходитесь уже 3 роки на пенсії, вирішили у вересні відпочити зі старими друзями. Ви пред'являли високі вимоги до якості обслуговування, любляете спокійні екскурсійні програми, увагу з боку персоналу.

**4. Міні-лекція "Об'єктивний та суб'єктивний підходи до якості туристичних послуг".**

**Мета:** усвідомити багатоаспектність якості послуг.

**Час:** 10 хв.

Якість туристичних послуг – це відповідність наданих послуг очікуванням туриста або встановленим стандартам. Специфіка сфери туризму полягає в тому, що її продукт повністю або частково невідчутний, а якість наданих послуг оцінюється споживачами в комплексі з привабливістю оточуючого середовища, а саме: політичного стану, рівня цін, доброзичливості нації, рівня злочинності, розгалуженості інфраструктури туристичних центрів, а також гостинності безпосередньо закладів розміщення та харчування.

Крім того, кожний турист оцінює якість туристичних послуг в умовах певного емоційного стану, який залежить від значної кількості його суб'єктивних характеристик: особливості виховання, віку, культурних традицій народу, представником якого він є, поняття про комфорт, звичок, самопочуття або психологічного стану на момент отримання послуги, а також фізіологічних особливостей організму. Усе це робить сприйняття якості турпродукту значною мірою суб'єктивним, тобто залежним від індивідуальних рис кожного туриста.

Узагальнене сприйняття забезпечення якості туристичного обслуговування наведено на рис. 3.

На суб'єктивне сприйняття туристом якості послуг впливати досить важко, в той час як об'єктивні складові стандартизовані та відстежуються безпосередньо туристичними підприємствами, акредитованими організаціями або державними закладами.

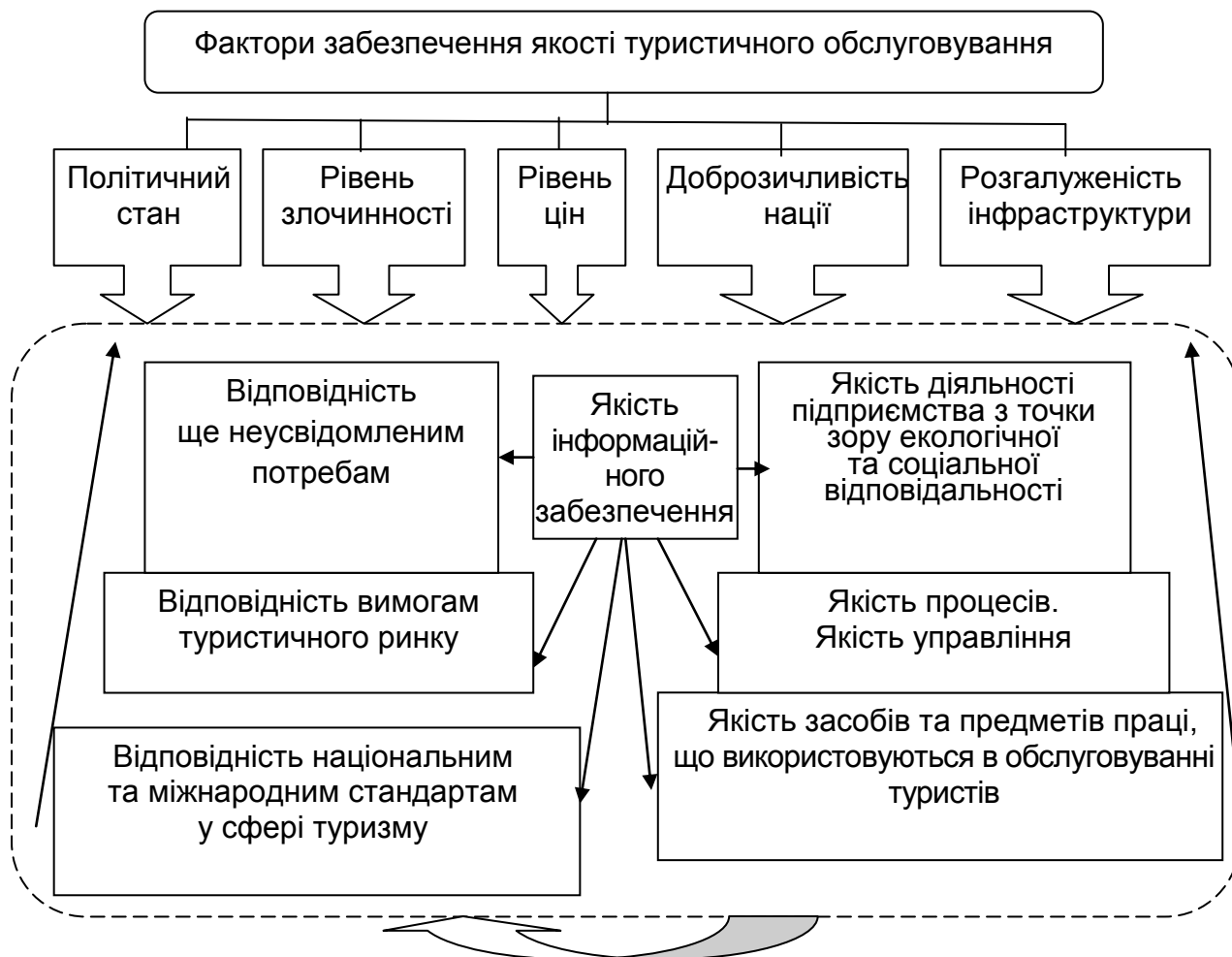


Рис. 3. Забезпечення якості туристичного обслуговування

### 5. Перегляд відеоролику "Burj Al Arab".

**Мета:** встановити основні види потреб та вимог споживачів до туристичних послуг.

**Час:** 7 хв.

#### *Хід роботи*

Перегляд відеоролику та обговорення вражень.

6. Встановлення критеріїв якості обслуговування. Мозковий штурм.

**Мета:** визначити основні критерії якості туристичних послуг.

**Час:** 8 хв.

#### *Хід роботи*

Об'єднуємо учасників у групи. Методом мозкового штурму необхідно знайти відповідь на питання "За якими критеріями можна відрізнити якісне обслуговування від неякісного?". Основні критерії, які необхідно зазначити (рис. 4).



Рис. 4. Основні критерії якості комплексної туристичної послуги

Вправа закінчується презентаціями результатів роботи та обговоренням.

### **Блок 3. Привертання уваги до послуг, що надаються**

#### **1. Формування групової взаємодії. Гра "Вперта сороконіжка"**

**Мета:** формування групової взаємодії.

**Час:** 15 хв.

#### ***Хід роботи***

Усі учасники збираються в центрі, створивши коло, обличчями – назовні кола. Беруться за руки, утворюючи живе кільце. Протягом першого етапу гри не можна спілкуватися – розмовляти, обмінюватися інформацією. Кожен з гравців визначає для себе місце в межах ігрового майданчика, куди б він хотів дістатися. Це місце може знаходитися не тільки навпроти гравця, але і в будь-якій іншій стороні. За командою тренера кожен повинен спробувати якомога швидше досягти наміченого їм місця і залишитися там не менше 3 с. Після того як всі гравці команди побували на уподобаних місцях, можна повідомити тренеру про виконання групового завдання.

Чим швидше команда впорається з завданням, тим кращий результат буде зафіксований. Завершуючи пояснення правил, тренер ще раз нагадує про те, що спілкування між учасниками в будь-якій формі категорично заборонено.

Коли тренер отримав від команди повідомлення, що кожен з учасників дістався до наміченої мети, він повідомляє скільки часу зайняло виконання групового завдання.

Далі команді пропонується перейти до другого етапу: гравці можуть розмовляти та формувати групову стратегію.

Обговорення гри:

Що викликало труднощі? У чому, на вашу думку, причина саме таких результатів?

Як правило, отримавши можливість спілкуватися, група домовляється та узгоджує рух. Таким чином, їй вдається з меншою кількістю розривів живого кільця дістатися до кожної особистої мети.

**2. Ефективне спілкування під час пропонування туристичних послуг.** Міні-лекція "Ефективне спілкування під час пропонування туристичних послуг":

**Час:** 10 хв.

Сім порад, які допоможуть зробити ділове спілкування найбільш ефективним [33]:

1. Робіть паузи. Одна з найпоширеніших помилок у спілкуванні – це бажання видати всю інформацію максимально повно і швидко. Відвіду-

вачі часто не в змозі сприйняти стільки інформації відразу, тому потрібно навчитися робити невеликі паузи. Це дає можливість усвідомлювати та обдумувати отриману інформацію, а також задавати питання за кожним блоком повідомлень.

2. Доносіть інформацію доступно, послідовно та зрозуміло.

3. Встановіть та утримуйте постійний контакт із співрозмовником, інакше він швидко втратить інтерес до розмови. Слідкуйте за реакцією співрозмовника, що дозволить корегувати хід бесіди.

4. Випромінюйте впевненість. Переконлива особистість, впевнена мова, успішні переговори – усе це ланки одного ланцюга. Ступінь впевненості визначити можна відразу, навіть за ходом і за поставою, тому намагайтеся стояти прямо і бути спокійним.

5. Віддавайте перевагу живому спілкуванню. Сучасний процес спілкування може здійснюватися за допомогою телефону та через Інтернет. Однак, ніякі технології не замінять ефекту від особистих зустрічей.

6. Жестикулюйте. Це створює позитивне враження та допомагає краще сприймати й засвоювати інформацію.

7. Слідкуйте за гучністю голосу. Звучання голосу часто може стати складовою формування ставлення до людини. Крім того, гучність голосу може свідчити про ступінь вашої впевненості і володіння інформацією.

**3. Побудова логіки спілкування.** Вправа "Витязь на розпутті".

**Мета:** відпрацювати презентаційні навички та вміння переконувати, будувати логіку спілкування, а також впливати на прийняття рішення клієнтом.

**Час:** 40 хв.

### ***Хід роботи***

Тренер викликає бажаного на роль Іллі Муромця, а інші учасники отримують тематичні картки.

Тренер розповідає групі свій варіант казки: Ілля Муромець відправився у туристичну подорож бачить на розпутті камінь, на якому написано: "Наліво підеш – до африканських аборигенів попадеш, направо підеш – голову загубиш, прямо підеш – без багажу та грошей пропадеш".

Кожній команді необхідно переконати Іллю Муромця, що варто піти саме в їх напрямі. Перша команда буде вмовляти Муромця поїхати наліво, друга – направо, а третя – прямо. У кожного напрямку є свої

переваги, адже навіть у варіанті "голову загубиш" можна згадати о тих пригодах, які чекали у казці богатиря, що обрав цей шлях, або пояснити, що насправді він загубив голову від любові. Командам необхідно показати саме їх напрямок у максимально вигідному світі.

Групам дається 10 хвилин на підготовку, після чого один представник від кожної групи виступає перед Муромцем, який вирішує, куди він поїде, та надає зворотній зв'язок про те, що йому сподобалося, а що ні в кожному виступі.

Можна зняти виступ на відеокамеру і зробити розбір того, які прийоми переконання були використані.

**4. Підбиття підсумку першого дня – отримання зворотного зв'язку.** Ігри "Я дізнався - ...", "Мені сподобалось/Не сподобалось".

**Мета:** рефлексія першого тенінгового дня. Зворотній зв'язок між тренером та учасниками.

**Час:** 20 хв.

### ***Хід роботи***

Тренер передає м'ячик (або інший круглий предмет) найближчому учаснику зі словами "Я дізналась що... Мені сподобалось з вами працювати". Далі учасники один за одним передають м'яч супроводжуючи цю дію відповідними словами.

М'яч повертається тренеру, який дякує всім за висловлювання та запрошує на наступний тренінговий день.

## **День 2**

### **Блок 4. Технологія спілкування під час обслуговування клієнтів**

**1. Продовження знайомства.** Гра "Добридень, я радий тебе бачити ...".

**Мета:** формування позитивної групової взаємодії.

**Час:** 10 хв.

### ***Хід роботи***

На початку заняття учасники вітаються з тренером, потім за командою починають вільно пересуватися аудиторією. Зустрічаючи колегу, посміхаються та вітаються: "Здрастуй, я радий тебе бачити, тому що...". Потрібно сказати, щось хороше, приємне, але обов'язково щиро, від усієї душі.

### **Вправа "Груповий малюнок"**

**Мета:** формування позитивної групової взаємодії.

**Час:** 10 хв.

## ***Хід роботи***

Усі учасники поділяються на групи та отримують лист паперу та фломастери. Потрібно почати малювати те, що зараз хочеться. За сигналом тренера всі учасники одночасно передають свої малюнки ліворуч і, отримавши розпочатий сусідом малюнок, продовжують його. Така передача малюнків здійснюється поки кожному учаснику не повернеться їх розпочатий малюнок.

Вправа передбачає презентацію та обговорення малюнків. Які почуття виникають під час самого процесу творчості та при огляді власного малюнка?

### **2. Міні-лекція "NLP у продажах туристичних послуг".**

**Час:** 7 хв.

Виділяють п'ять ключових етапів НЛП-продажу [36]: приєднання, підстроювання, калібрування (виявлення змін стану людей при спілкуванні і звернення уваги на конкретні деталі: поза, дихання, особливостей голосу), ведення, рапорт (встановлення довіри між двома (або більше) людьми).

На різних етапах необхідно приділяти увагу різним аспектам спілкування. Варто пам'ятати, що складно уявити собі наявність стандартних варіантів комунікації, оскільки на Землі просто не існує двох однакових на 100 % людей. Однак це не означає, що не можна виділити загальні тенденції та стереотипи в людській поведінці. Виділяють п'ять етапів ефективної комунікації під час продажів, зупинимося на перших двох.

#### ***1. Приєднання. "Віддзеркалювання" поз і рухів.***

Якщо грамотно "віддзеркалювати" клієнта, то він цього не помітить. У той же час його підсвідомість буде підказувати йому, що вам можна довіряти.

При копіюванні дихання потрібно намагатися максимально копіювати темп і глибину дихання клієнта.

#### ***2. Підстроювання.***

Підстроювання – це копіювання поведінки клієнта з метою створення комфортної для спілкування обстановки і збільшення ймовірності результативної продажі туристичного продукту. Важливо для досягнення ефективного спілкування підстроювання до голосу. Складно на перших етапах швидко і непомітно для клієнта підлаштовуватися до темпу, тембру, гучності, інтонації голосу співрозмовника. Уміння приходять з практикою.



### 3. Ефективна технологія спілкування зі споживачем, що основана на вербальній та невербальній комунікації. Карусельний тренінг.

**Мета:** отримання інформації про очікування туриста, а також відпрацювання навичок використання інструментів надання можливості клієнту самостійно прийняти рішення.

**Час:** 48 хв.

#### **Хід роботи**

Усі учасники сідають по колу напроти один одного. Учасникам внутрішнього кола необхідно провести переговори, як представникам туристичного бізнесу, та обрати вигідне для себе рішення, змоделювати певну ситуацію протягом 3-х хвилин. Потім за 1 хвилину необхідно розповісти свою ситуацію опоненту, так, щоб він погодився на цю пропозицію, тобто на питання "Купив би я зараз?" відповів позитивно.

Під час гри опоненти залишаються на своїх місцях, а учасники внутрішнього кола зі своїм опитувальним листком переміщуються від одного опонента до іншого, поки не пройдуть 5 опонентів.

Встановлення первинного психологічного контакту оцінюється опонентом за критеріями, що наведені в табл. 4.

Таблиця 4

#### **Оцінка навичок встановлення первинного психологічного контакту**

№ п/п	Навички	Бали від 1 до 10				
1	Чотири "+" (ім'я, посмішка, комплімент, зізнання)					
2	Метод "6 так"					
3	Віддзеркалювання (пози, темпу мовлення, гучності)					
4	Управління емоційним станом					
5	Невербальна поведінка					
6	"Купив би я зараз?"					

Після цього опоненти та учасники міняються місцями, і гра розпочинається знову. Після того, як учасники пройшли 1 – 2 опонентів тренер пропонує їм грати певні ролі, наприклад, людини, яка дуже поспішає або апатичної особи.

Кожен учасник тренінгу, який був у ролі опонента та учасника, має заповнений опитувальний листок. Учасники оцінюють результати та діляться враженнями.

## Блок 5. Технологія спілкування під час обслуговування клієнтів (частина 2)

### 1. Гра "Створюємо групи"

**Мета:** формування групової взаємодії та активізація групової роботи.

**Час:** 10 хв.

#### *Хід роботи*

Учасники за командою тренера починають швидкий спонтанний рух по кімнаті. За командою тренера у найкоротший термін потрібно розподілитися на групи: у кого є годинник на руці і у кого немає; за стилем взуття; за довжиною волосся; за улюбленим заняттям у вільний час; за наявністю предметів одягу, за кольором очей.

Учасники діляться враженнями від гри. Спробуйте згадати, хто був у вашій підгрупі, коли ви об'єднувалися за подібністю біологічних даних або спільності інтересів. Назвіть тих, кого запам'ятали.

### 2. Перегляд зйомок, дискусія, зворотний зв'язок.

**Мета:** проведення самоаналізу та творчого обговорення дій під час спілкування.

**Час:** 35 хв.

#### *Хід роботи*

Обговорення питань:

Що заважало вам добитися успіху в переговорах?

Які перешкоди ви відчували?

Як вплинула позиція опонента на технологію ведення переговорів та їх результат?

Які прийоми ви застосовували?

Як змінювався ваш стан після спілкування з декількома опонентами?

### 3. Рольова гра "Менеджер – туристи", дискусія.

**Мета:** досягнути розуміння стану опонента.

**Час:** 30 хв.

#### *Хід роботи*

Усі учасники розділяються на групи по 3 – 4 особи. Один учасник у парі є представником турагентства, інші – клієнтами, що мають різні вимоги до туру, у який вони бажають відправитися разом. Протягом 2 хвилин клієнти одночасно висказують свої побажання представнику турфірми. Протягом наступних 2 хвилин – навпаки. Результати такого спілкування обговорюються в групі.

## **Блок 6. Забезпечення якості обслуговування туристів**

### **1. Формування групової взаємодії. Гра "Ти уявляєш...".**

**Мета:** активізація спілкування кожного учасника в тренінговій групі.

**Час:** 15 хв.

#### ***Хід роботи***

Кожний учасник тренінгу по колу описує який-небудь цікавий випадок, що може статися в майбутньому з ним особисто або з людством в цілому.

### **2. Моделювання власного туристичного підприємства та описання особливостей його послуг (проектування якості туристичних послуг).**

**Мета:** сформувані туристичні послуги зі встановленою якістю на етапі їх проектування.

**Час:** 45 хв.

#### ***Хід роботи***

Учасники об'єднуються в групи, обирають будь-яке туристичне підприємство. Необхідно запропонувати креативну ідею надання туристичних послуг у Харківському регіоні та описати її якість (зафіксувати письмово). На підготовку відводиться 20 хвилин.

Передбачено проведення презентацій розроблених послуг, а також використання технології "удосконалення по колу" – листок передається кожній команді, яка відмічає свої удосконалення.

### **3. Поліпшення психологічного клімату в колективі. Вправа "Побудова кола".**

**Мета:** розвинути навички координації спільних дій та спостереження за стилями поведінки членів групи.

**Час:** 12 хв.

#### ***Хід роботи***

Учасники закривають очі та починають хаотично переміщуватись по приміщенню. За умовним сигналом всі зупиняються в тих положеннях, у яких їх застав сигнал. Потім намагаються стати в коло, не відкриваючи очей і не розмовляючи. Можна тільки торкатися один одного руками. Коли всі зупиняються, ведучий подає наступний сигнал, і учасники відкривають очі. Як правило, побудувати рівне коло не вдається.

Вправа створює гарні умови для спостереження за стилями поведінки учасників. Вона спрямована на розвиток навичок координації спільних дій, згуртування групи, та розвиває навички невербального спілкування й саморегуляції.

*Питання для обговорення:*

Чому ідеальне коло не вийшло одразу?

Чому в діяльності колективів туристичних підприємств важлива загальна згуртованість дій.

**4. Отримання зворотного зв'язку.** Вправа "Я дякую за...".

**Мета:** рефлексія тренінгу. Зворотний зв'язок між тренером та учасниками.

**Час:** 18 хв.

### ***Хід роботи***

Тренер передає м'ячик (або інший круглий предмет) найближчому учаснику зі словами "Я дякую за... Мені сподобалось з вами працювати тому, що ...", наступний учасник здійснює відповідну власну промову. М'яч повертається тренеру, який дякує всім зі висловлювання.

### **День 3.**

Презентація розроблених учасниками туристичних продуктів.

#### **1.4. Організація самостійної роботи студентів у процесі проведення тренінгу**

Крім аудиторної самостійної роботи передбачено позааудиторну роботу, сутність якої, компетентності, час та критерії оцінювання наведені в табл. 5.

Таблиця 5

#### **Самостійна позааудиторна робота студентів під час тренінгу**

Термін виконання	Індивідуальна робота	Компетентності, що набуваються	Час	Критерії оцінювання
1	2	3	4	5
перед початком тренінгу	Побудова профілю менеджера з туризму	<b>Знання:</b> сутність профілю менеджера з туризму та напрями його застосування. <b>Уміння:</b> будувати свій власний профіль. <b>Комунікація:</b> порівняння особистісного профілю з ідеальним профілем. <b>Автономність:</b> індивідуальне та повне виконання завдання	6 год.	Складання ідеального та власного профілю, наявність висновків

перший та другий день	Ознайомлення з методиками NLP-практики, можливість їх використання в обслуговуванні туристів. Написання есе	<b>Знання:</b> особливостей та взаємозв'язків зовнішності та рис характеру. <b>Уміння:</b> розуміти особливості характеру людини. <b>Комунікації:</b> ефективно та повне сприйняття співрозмовника. <b>Автономність:</b> індивідуальне та повне виконання завдання	4 год.	Якість діагностики: комплексність, аргументованість
Другий та третій день	Написання звіту, підготовка групової презентації туристичного продукту	<b>Знання:</b> комплексні знання з формування турпродукту, проектування якості. <b>Уміння:</b> розробка заходів для практичного впровадження. <b>Комунікації:</b> презентація ідеї групі та колективне обговорення. <b>Автономність:</b> індивідуальне та повне виконання завдання	8 год.	Актуальність проекту; новизна ідеї; практичне значення; легкість впровадження; ресурсомісткість; презентація

### 1.5. Система контролю та оцінювання результатів тренінгу

Одним з основних принципів тренінгу є принцип "без оцінок", тобто учасники налаштовуються на толерантне та тактичне сприйняття кожної особи. Усвідомлення процесу оцінки також не дає можливість створити умови для відкритого спілкування та глибокої рефлексії учасників. Однак, запропонований тренінг проводиться в рамках учбового процесу, тому передбачає отримання оцінки кожним студентом.

Основні положення прийнятої **концепції оцінювання:**

- ✓ тренінгу повинна передувати робота з мотивації студентів до участі в ньому, тобто необхідно сформулювати зацікавленість;
- ✓ активність та успішність учасника на тренінгу залежить від професійності тренера;
- ✓ тренінг спрямований на виявлення професійного та особистісного потенціалу учасників, подолання свідомих та несвідомих страхів та комплексів, усвідомлення своєї особистості та свого гармонічного положення в групі та суспільстві в загалом.

**Принципи оцінювання:**

- ✓ оцінка не повинна включати критерії оцінювання особистісних якостей учасників та аналізу їх ролі в груповій взаємодії;

- ✓ під час тренінгу набуваються декілька професійних компетентностей, які значна більшість учасників може засвоїти достатньо успішно;
- ✓ оцінка за результатами тренінгу як особливого виду заняття не носить мотиваційного характеру, тому не повинна займати багато часу у тренера.

**Оцінка результатів тренінгу** будується на основі накопичувальної суми балів з урахуванням відвідування, результатів командної роботи студентів протягом тренінгу, а також виконання самостійної позааудиторної роботи: оцінюється завдання 1, есе та звіт, що необхідно оформити після 2-х тренінгових днів. У зв'язку з цим запропонована система оцінювання, що наведена в табл. 6.

Таблиця 6

**Система оцінювання учасників тренінгу**

Складові оцінювання	Бал	Сума балів
Перший день		
Командні бали	0 – 13	25
Позааудиторна самостійна робота	0 – 12	
Другий день		
Позааудиторна самостійна робота: есе	0 – 13	25
Командні бали	0 – 12	
Третій день		
Позааудиторна самостійна робота: звіт	0 – 20	50
Презентація нового туристичного продукту зі висвітлення відмінних його якостей	0 – 30	
Загальна сума		

Якість розробки туристичного продукту оцінюється за 50-бальною шкалою за наступними критеріями:

1. Актуальність проекту. Оцінюється наскільки актуальною є мета та задачі запропонованого проекту.
2. Новизна ідеї. Оцінюється наскільки сучасним є засіб вирішення проблеми, яка розглядається в проекті.
3. Практичне значення. Оцінюється можливість практичного використання проекту.
4. Легкість впровадження ідеї. Оцінюється наскільки багато часу та зусиль потрібно для реалізації ідеї.
5. Ресурсомісткість ідеї. Оцінюється як багато ресурсів необхідно для реалізації проекту.
6. Презентація ідеї. Оцінюється вміння учасника тренінгу публічно представляти проект, а також оформлювати презентації з точки зору доступності інформації для сприйняття та розуміння.

## 2. Тренінг на тему "Самоменеджмент в умовах інформаційного середовища"

**2.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінгу**

**Цільова тренінгова група:** навчальний тренінг орієнтований на студентів бакалаврів 4 року навчання напряму підготовки 6.140103 "Туризм" денної форми навчання.

**Вид тренінгу:** за темою.

**Тривалість тренінгу:** змістовна програма навчального тренінгу передбачає 8 акад. годин протягом 1 дня, кількість тренерів – 1.

**Метою** тренінгу є формування та закріплення компетентностей шляхом отримання досвіду під час участі у комплексі ділових та рольових ігор для формування професійних (спеціальних), особистісних, інформаційних, корпоративних, комунікативних компетентностей, які необхідні для забезпечення успішності особистості в професійній та особистісній діяльності.

Для реалізації мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

1) поглибити знання стосовно сутності самоменеджменту, його основних функцій, можливостей використання в повсякденному житті, усвідомити вплив стресостійкості особистості на життєвий успіх людини, з'ясувати методи боротьби зі стресами;

2) навчитися виявляти та аналізувати непродуктивні, зайві витрати часу й встановлювати методи їх ліквідації;

3) придбати навички з формування власних довгострокових та короткострокових цілей та провести планування заходів з їх досягнення;

4) удосконалити особистісні компетентності стосовно регулювання власного психо-емоційного стану, проведення самопрезентації, вміння чітко формулювати свої думки та досягати необхідного ефекту.

Під час тренінгу в рамках дисципліни формуються **професійні компетентності (або компетентісна база тренінгу)**:

здатність до самоменеджменту в повсякденному житті та професійній діяльності (навчанні);

здатність до подолання стресових станів та використання відомих методів для цього;

здатність до саморозвитку та налагодження комунікативних зв'язків у групі.

Під час тренінгу в рамках дисципліни формуються професійні компетентності (табл. 7):

## Зміст та структура компетентностей, що формуються під час тренінгу

№	Компетентність, що формується	Знання	Уміння	Цінності, ставлення, поведінкові компоненти	Комунікація	Автономність та відповідальність
1	Здатність до самоменеджменту в повсякденному житті та професійній діяльності (навчанні)	Зміст та роль самоменеджменту в житті успішної людини; основні функції самоменеджменту; інструменти самоменеджменту	Проводити аналіз непродуктивних витрат часу; здійснювати самоменеджмент своєї діяльності	Готовність до саморозвитку; готовність до активних дій; готовність до командної діяльності; готовність до творчої діяльності	Зрозуміле донесення власних висновків, а також знань та пояснень, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	Відповідальність за результати виконання завдань у тренінговій діяльності
2	Здатність до подолання стресових станів та використання відомих методів для цього	Сутність та види стресів; методи подолання стресових станів	Проводити аналіз свого емоційного стану та розуміти стан опонента; успішно долати стресові стани; запобігати повсякденним стресам	Використання в практичній діяльності технології стимулювання творчої активності, готовність до дій у ситуаціях невизначеності та володіння комунікативними навиками	Прийняття участі в роботі динамічних груп; побудова ефективної взаємодії між членами групи та встановлення комунікаційних зв'язків з іншими групами; вміння вживатися в різні професійні та соціальні ролі	Здатність приймати рішення, що є оптимальними в ситуації, що моделюється; здатність нести відповідальність за результати спілкування
3	Здатність до саморозвитку та налагодження комунікативних зв'язків в групі	Налагодження інформаційних та сервісних потоків під час обслуговування туристів; забезпечити зворотній зв'язок із туристами	Здійснювати проектування якості туристичних послуг; забезпечити використання підходу постійного поліпшення якості туристичних послуг	Готовність до саморозвитку; готовність до командної діяльності; готовність до творчої діяльності та моделювання практичних ситуацій; готовність до критичного сприйняття різноманітних думок	Вміння презентувати свої проекти; вміння самопрезентації; зрозуміле донесення власних ідей до учасників тренінгу та представників бізнесу	Здатність приймати рішення, що є оптимальними в ситуації, що моделюється; здатність нести відповідальність за результати спілкування



## 2.2. Змістовно-організаційна структура тренінгу

Змістовно-організаційну структуру тренінгу наведено в табл. 8

Таблиця 8

### Змістовно-організаційна структура тренінгу "Самоменеджмент в умовах інформаційного середовища"

Час 1	Модуль навчання 2	Зміст модуля 3	Методи роботи 4	Результати модуля для учасників 5
10.00 – 10.07	Блок 1. Знайомство	вступне слово тренера	діалоги	учасники і тренер знайомі один з одним
10.07 – 11.02		процедура знайомства	міні-презентації учасників	
11.02 – 11.18		формування списку цілей та очікувань учасників	міні-презентації учасників	узгоджені та конкретизовані мета і задачі учасників тренінгу
11.18 – 11.25		встановлення правил взаємодії в групі	мозковий штурм	зформульовані правила взаємодії протягом тренінгу
11.25 – 11.30		узгодження графіка роботи	дискусія	зформовано настрої на конструктивну командну роботу
11.30 – 11.45	<b>Перерва</b>			
11.45 – 11.55	Блок 2. Усвідомлення сутності самоменеджменту	формування групової взаємодії та емпатії	гра "Павутиння", гра "Я радий бути тут, тому що...", "Я радий тебе бачити, тому що...", "Ми з тобою схожі"	закріплено позитивний психологічний стан учасників групи
11.55 – 12.05		ознаки успішної людини. Відчуття успіху	групова дискусія, метод мозкового штурму; перегляд та обговорення відеороліку "Історія успіху"	усвідомлено сутність, відносність та суб'єктивність поняття "успіх"
12.05 – 12.20				
12.20 – 12.30		сутність самоменеджменту	міні-лекція, групова дискусія	усвідомлено сутність само менеджменту та його необхідність для досягнення своїх цілей
12.30 – 12.55		встановлення власної мети та методів її досягнення	індивідуальна робота з фліпчартом	учасник тренінгу замислюється над наявністю конкретно визначеної мети в своєму житті, формулює її та розуміє свої дії для її досягнення

Закінчення табл. 8

1	2	3	4	5
12.55 – 13.00		наполегливість, як необхідна для досягнення мети особистісна риса людини	гра "Отримайте білет"	усвідомлено необхідність формування наполегливості як риси власного характеру
13.00 – 14.00	<b>Обід</b>			
14.00 – 14.15	Блок 3. Зв'язок самоменеджменту та стресу	формування групової взаємодії	гра (рухавка)	створено позитивний активний настрій групи
14.15 – 14.25		найбільший стрес у вашому житті та як ви його побороти	дискусія	згадування відчуття стресу та встановлення причин його виникнення
14.25 – 14.35		відчуття у стресових ситуаціях	ситуативне моделювання "Менеджер-турист", робота в парах, дискусія	відстежено думки та почуття, що виникають у виробничому середовищі у різних учасників процесу, досягнуто розуміння протилежної сторони
14.35 – 14.40		сутність та види стресу	міні-лекція, групова дискусія	усвідомлено сутність та види стресу в життєвому середовищі людини
14.40 – 15.00		"Ловушки часу"	робота в групах з фліпчартом, презентація піктограм	усвідомленні власні непродуктивні систематичні втрати часу
15.00 – 15.10		зіпсований телефон "Іван Іванович"	гра	в ігровій формі відчули стресовий стан при інформаційному перевантаженні, встановлено методи подолання стресової ситуації
15.10 – 15.25		методи боротьби зі стресами. Медитативні практики	міні-лекція, групова дискусія	визначені методи боротьби із стресами
15.25 – 15.35		тест "Стресостійкість"	індивідуальна робота	інтроспекція власної стресостійкості
15.35 – 15.40		формування групової взаємодії та емпатії	гра	закріплено позитивний психологічний стан учасників тренінгу
15.40 – 16.00		отримання зворотного зв'язку	тренінгове коло	отримано зворотній зв'язок, закріплено позитивний, конструктивний настрій учасників

### **2.3. Методи, форми, техніки та вправи, що використовуються під час тренінгу**

Проведенню тренінгу передує підготовчий процес (підготовка методичного матеріалу, необхідного реквізиту, замовлення приміщення, що відповідає особливостям проведення тренінгу) та збір попередньої інформації про учасників тренінгу.

#### **Блок 1. Знайомство**

##### **1. Вступне слово тренера.**

**Час:** 7 хв.

##### **Вітання з учасниками тренінгу. Самопрезентація тренера. Заохочення до роботи.**

Тренінг починається зі вступного слова тренера, його презентації. Також потрібно коротко розказати учасникам про особливості тренінгу як активної форми навчальної діяльності.

##### **2. Процедура знайомства.**

**Мета:** більш детальне знайомство учасників тренінгу, створення довірчої атмосфери.

**Час:** 55 хв.

#### ***Хід роботи***

Кожному учаснику надається аркуш паперу та маркери. Необхідно написати інформацію, яку учасник хотів би повідомити про себе, наприклад: ім'я, вік, сімейний стан, місце народження, професія, улюблена страва, хобі, життєве кредо. Також пропонується намалювати бачення свого майбутнього.

##### **3. Формування переліку задач та очікувань учасників.**

**Мета:** формування власних очікувань від проведення тренінгу.

**Час:** 16 хв.

##### **4. Встановлення правил взаємодії в групі.**

**Мета:** самостійне встановлення правил взаємодії під час тренінгу.

**Час:** 7 хв.

#### ***Хід роботи***

Методом мозкового штурму учасники формулюють основні правила групової взаємодії під час тренінгу.

##### **5. Узгодження графіку роботи.**

**Мета:** ознайомитись з розкладом занять.

**Час:** 5 хв.

Тренер обговорює з учасниками графік роботи: час роботи і перерв.

## **Блок 2. Усвідомлення сутності та ролі самоменеджменту**

### **6. Формування групової взаємодії. Гра "Павутиння".**

**Мета:** допомогти учасникам стати командою.

**Час:** 8 хв.

#### ***Хід роботи***

Учасники створюють коло та в хаотичному порядку беруться лівою рукою за ліву руку, а правою – за праву руку будь-якої людини, що стоїть в колі. Завдання учасників у тому, щоб розплутати павутиння та знов створити коло. Це треба зробити не розмикаючи рук. Після виконання вправи можлива рефлексія за такими питаннями:

1. Яка була Ваша перша думка, коли Ви почули суть завдання?

2. Яка поведінка учасників сприяє успіху групи?

3. Яка поведінка перешкоджає досягненню мети?

4. Який урок можна винести з цієї вправи для побудови команди в майбутньому?

**7. Формування групової емпатії. Гра "Я радий тебе бачити, тому що ...".**

**Мета:** створити позитивний емоційний стан у групі та підвищити рівень сприйняття учасниками один одного.

**Час:** 7 хв.

#### ***Хід роботи***

Тренер пропонує учасникам залишитися в колі та по-черзі сказати своєму сусіду "Я радий бути тут, тому що...", "Я радий тебе бачити, тому що...".

**8. Групова дискусія та метод мозкового штурму "Ознаки успішної людини. Відчуття успіху".**

**Мета:** усвідомити сутність, відносність та суб'єктивність поняття "успіх".

**Час:** 10 хв.

#### ***Хід роботи***

Тренер, використовуючи фліпчарт, фіксує всі пропозиції стосовно цього питання. Схожі пропозиції поєднуються, обговорюються та доповнюються.

Можливі варіанти відповіді.

Успішна людина володіє певним набором якостей [37]:

✓ успішні люди чітко знають чого вони хочуть, тому й домагаються свого;

- ✓ вони мають чітку стратегію та план: що, коли і як їм потрібно робити;
- ✓ успішні люди прокидаються вранці з натхненням. Адже вони сьогодні присвятять свій час улюбленій справі!
- ✓ люди успіху розуміють, що в житті не завжди їх буде супроводжувати тільки успіх, бувають і невдачі, але, вони відкриті для нових можливостей;
- ✓ певна частка ризику завжди супроводжує успіх, тому успішні люди не бояться виходити за межі своєї зони комфорту;
- ✓ оточення успішної людини складають такі ж цілеспрямовані люди, оскільки тільки в такому оточенні людина зможе створювати успіх у своєму житті, а його однодумці йому в цьому допоможуть;
- ✓ вони не роздумують довго над тим, чи робити задумане чи ні. Вони просто діють і з кожним новим кроком наближають себе до мети;
- ✓ успішні люди чітко розставляють пріоритети.

## **9. Міні-лекція, групова дискусія "Сутність самоменеджменту".**

**Час:** 10 хв.

Менеджеру, виконуючи свою роботу, доводиться багато часу витратити на вирішення рутинних питань: розмови по телефону, підготовка звітів, проведення нарад, контроль і перевірка виконаних завдань, і якщо він заздалегідь не розпланує свій час, така робота може поступово завантажити цілий день, не залишивши часу на вирішення глобальних питань. У таких умовах знижується працездатність керівника і вся увага спрямовується на поточні справи, а не на результат. Відпрацьовані методи самоменеджменту допоможуть виявити й усунути втрати часу і допомогти керівнику досягти головних цілей компанії.

Самоменеджмент грає важливу роль і в формуванні іміджу керівника, без нього успішна кар'єра не зможе відбутися. Начальник повинен керувати і мотивувати підлеглих, але людина не може ефективно управляти іншими, якщо вона не навчилася керувати собою. Особистий ріст передбачає саморозвиток і роботу над собою. Чим вище особистісні та професійні якості керівника, тим легше працівники йому підпорядковуються.

Існують різні визначення самоменеджменту:

**Самоменеджмент** – це послідовне використання перевірених методів роботи в повсякденній практиці для осмисленого оптимального використання часу.

**Самоменеджмент** – це послідовне і цілеспрямоване використання ефективних методів роботи в повсякденній практиці, з оптимальним використанням своїх ресурсів для досягнення своїх цілей.

**Самоменеджмент** – це саморозвиток менеджера як особистості і організація його особистої діяльності [34].

**Мета самоменеджменту** – використовувати свої можливості по максимуму, свідомо керувати своїм життям і долати перешкоди ззовні, в особистому житті і на роботі.

Існує 6 основних **функцій** самоменеджменту: постановка цілей, планування, прийняття рішень, реалізація планів, контроль, комунікація та інформація. Вони дозволяють щодня вирішувати різні завдання і проблеми. Здійснити ці функції і досягти своїх цілей допомагають різні інструменти і методи самоменеджменту. Щоб зрозуміти, які функції самоменеджменту вони допомагають здійснити і в чому їх переваги, розглянемо найбільш поширені з них.

**Постановка цілей.** Виконати цю функцію можна за допомогою таких методів як SWOT-аналіз, правильна постановка мети, вибір стратегії поведінки. Ці прийоми дозволяють розглянути слабкі місця і спрямувати зусилля на їх усунення.

**Планування.** Реалізувати дану функцію допоможуть інструменти самоменеджменту – річне, місячне та щоденне планування, складання стратегічних та оперативних планів, використання завдань тимчасового менеджменту та системи управління часом Бенджаміна Франкліна, ведення "Щоденників часу" і складання плану на день за методом "Альпи". Це сприяє правильному розподілу часу та економії до декількох годин кожен день.

**Прийняття рішень.** Для реалізації цієї функції застосовують такі інструменти, як: закон Парето, метод Ейзенхауера, розстановка пріоритетів, делегування повноважень, АТВ-аналіз. Вони спрямовані на вирішення, у першу чергу, найважливіших завдань, з їх допомогою можна уникнути дедлайнів.

**Організація і реалізація.** Для виконання даної функції зазвичай досліджують свої біоритми і будують графік продуктивності, щоб визначити найбільш продуктивний час роботи, а потім, орієнтуючись на них, становлять щоденний план. Це сприяє поліпшенню результатів роботи внаслідок вірного перерозподілу часу.

**Контроль.** Функція направлена на контроль над процесом виконання роботи і перевірку її кінцевих результатів. Вона дає можливість порів-

няти намічене з кінцевим результатом. У підсумку це сприяє більш коректному виконанню поставлених завдань.

**Комунікації та інформація.** При втіленні функції використовують такі методи: застосування пам'яток, компетентне ведення переговорів, швидкий оптимізований пошук потрібної інформації та розумне застосування комунікаційних засобів.

Переваги самоменеджменту очевидні:  
менші витрати зусиль і часу на роботу;  
оптимальна організації праці і більш високі результати;  
мінімальні стрес і поспіх;  
зростання задоволеності від виконаної роботи;  
зростання мотивації праці працівників і керівника;  
менша завантаженість на роботі;  
зростання професіоналізму керівника та персоналу;  
досягнення особистих і професійних цілей найкоротшим шляхом.

Починайте вже сьогодні працювати над собою, і у вас буде міцний фундамент для розвитку вашої кар'єри [35].

Самоменеджмент дозволяє ефективно пройти всі етапи успішного шляху до мети, а саме:

вирішити, чого ви хочете досягти;  
створити власне бачення успіху;  
використовувати метод "великих стрибків";  
вірити, що успіх прийде;  
зосередитися на цілях, що ведуть до успіху;  
не падати духом при невдачах.

Класики ефективного менеджменту Майк Вудкок і Дейв Френсіс виділяють наступні ключові навички ефективного менеджера:

здатність керувати собою: здатність повною мірою використовувати свій час, енергію, вміння;  
здатність боротися зі стресами;  
наявність розумних особистих цінностей, ясних або адекватних сучасній реальності;  
наявність чітких особистих цілей (ясність у питаннях особистого та ділового життя);  
реалістичні життєві цілі;  
наголос на постійний особистісний ріст (налаштованість і сприйнятливність до нових ситуацій і можливостей);  
навик вирішувати проблеми (наявність ефективних стратегій прийняття рішень і здатності вирішувати сучасні проблеми);

творчий підхід і схильність до інновацій: винахідливість, здатність генерувати кількість ідей достатню для вирішення проблем, вміння використовувати нові ідеї;

здатність впливати на оточуючих: забезпечити їх підтримку і участь, впливати на їхні рішення;

знання сучасних управлінських підходів;

здатність керувати;

вміння навчати і допомагати розвиватися підлеглим;

здатність формувати і розвивати ефективні робочі групи.

В особистому та діловому житті вам необхідно вміти отримувати підтримку і знаходити взаєморозуміння з іншими людьми. Взаємодія вимагає наполегливості, гнучкості, вміння виражати себе і слухати інших. Якщо цього немає, менеджер починає звинувачувати інших у тому, що вони до нього не прислуховуються, конфліктувати з людьми, від яких залежить успіх його проектів, – і успіх покидає його. Так що вміння впливати на інших людей – теж частина самоменеджменту.

**10. Індивідуальна робота з фліпчартом "Встановлення власної мети та методів її досягнення".**

**Мета:** встановити наявність конкретно визначеної мети в своєму житті, сформулювати її та спланувати свої дії для її досягнення.

**Час:** 25 хв.

### ***Хід роботи***

Кожен отримує завдання – на аркуші паперу написати посередині свою мету. Потім пропонується поділити лист на дві рівні частини: ліворуч необхідно написати, які обставини заважають досягти цієї мети, а праворуч – що потрібно зробити щоб уникнути цих перешкод.

### **Можливі висновки.**

Фактори, які заважають людині керувати своїм життям та потребують навичок ефективного самоменеджменту:

*невміння управляти собою.* Кожна людина, що прагне до успіху, повинна навчитися постійно підтримувати свою продуктивність і хороший **фізичний та психоемоційний стан**. Це дозволяє зробити здатність до напруженої роботи і до своєчасного відпочинку, здатність витратити енергію і здатність її накопичувати;

*розмиті особистісні цінності.* Якщо особистісні цінності недостатньо визначені, людині не вистачає твердих підстав для суджень і наступних за ними дій. Сучасне життя дуже динамічне і вимагає зростаючої



готовності до нововведень. Менеджери, яким не зрозумілі їхні власні особисті принципи і цінності, ризикують завжди відставати;

*неясні особисті цілі.* Якщо цілі не визначені або нереальні, менеджер недооцінює реальні альтернативи і випускає з уваги важливі можливості, витрачаючи час і сили на незначні питання.

*зупинення власного саморозвитку.* Професійний і кар'єрний ріст вимагає постійної "роботи над собою". Успішні люди динамічні, регулярно навчаються і з цікавістю зустрічають нові ситуації. Вони не втрачають природної чуйності і не виключають зі свого ділового життя ризику;

*брак творчого підходу.* Для успіху в будь-якій сфері діяльності потрібен творчий підхід, здатність робити свою справу нестандартно;

*невміння впливати на людей.* Жодна успішна соціальна діяльність не можлива без взаємодії з іншими людьми, що будуть підтримувати ваші проекти та точку зору на принципіальні в професійній діяльності речі.

### **11. Гра "Отримайте квиток".**

**Мета:** усвідомити необхідність формування наполегливості як риси власного характеру.

**Час:** 25 хв.

#### ***Хід роботи***

Обираються 3 добровольця з числа учасників, які грають роль капітанів кораблів. Кожен з них має завдання видавати квиток учаснику на третій раз після того, як він підійде до нього. Усі інші учасники одночасно підходять до капітанів та пояснюють, чому саме їх вони повинні дати білет.

Найбільш наполегливі учасники отримують декілька квитків. Виграє той, хто отримує найбільшу їх кількість.

### **12. Гра (рухавка) "Я асоціюю себе з ...".**

**Мета:** створено позитивний активний настрій групи на подальшу роботу.

**Час:** 15 хв.

#### ***Хід роботи***

Усі учасники створюють тренінгове коло. Кожному пропонується продемонструвати свою улюблену річ та розповісти історію від її імені.

Тренер може робити позитивні висновки про рису характеру людини.

**13. Дискусія "Найбільший стрес у вашому житті, та як ви його побороти".**

**Мета:** згадати відчуття стресу та встановити причини його виникнення.

**Час:** 10 хв.

### ***Хід роботи***

У тренінговому колі всі, хто має бажання, розповідають про свій пережитий стрес або страх, свої відчуття при цьому та заходи боротьби з ним.

**14. Ситуативне моделювання "Менеджер-турист".** Робота в парах, дискусія.

**Мета:** відстежити думки та почуття, що виникають у виробничому середовищі у різних учасників процесу, досягти розуміння протилежної сторони.

**Час:** 10 хв.

### ***Хід роботи***

Тренер формує пари учасників. Один з учасників грає роль менеджера, інший – туриста. Розглядається ситуація, коли турист повернувся з туру незадоволений. За сигналом тренера турист протягом хвилини виражає невдоволення менеджеру.

За наступним сигналом тренера змінюються ролі в парах і завдання повторюється.

Вправа передбачає обговорення почуттів та думок, які виникають під час таких стресових ситуацій. Також обговорюються можливі стилі поведінки менеджера.

**15. Міні-лекція, групова дискусія "Сутність та види стресу".**

**Мета:** усвідомити сутність та види стресу в життєвому середовищі людини.

**Час:** 10 хв.

Стрес (від англ. stress — "тиск, напруга") – стан індивіда, що виникає, як відповідь на різноманітні екстремальні види впливу зовнішнього та внутрішнього середовища, що виводять із рівноваги фізичні чи психологічні функції людини [38].

Класифікація стресів:

організаційні (перевантаження, неяснені зміни, невизначеність);

рольові (рольовий конфлікт, відповідальність за людей, відсутність підтримки, відсутність статусу);

структурні (слабка комунікація, відсутність співучасті, неправильно побудована ієрархія);

кар'єрні (повільне або надмірно швидке просування по службі, несправедливість, відсутність необхідної підготовки);

за стосунками (стосунки з керівництвом, підлеглими, клієнтами, колегами);

позаорганізаційні (стосунки в родині, обставини життя, економічний стан).

## **16. Робота в групах з фліпчартом "Пастки часу".** Дискусія.

**Мета:** усвідомити власні непродуктивні систематичні втрати часу.

**Час:** 20 хв.

### ***Хід роботи***

Усі учасники поділяються на групи. Задача груп – встановити поширені "ловушки часу" в своєму повсякденному житті.

## **17. Гра "Іван Іванович"**

**Мета:** відчувати стресовий стан при інформаційному перевантаженні, встановити методи подолання стресової ситуації.

**Час:** 10 хв.

### ***Хід роботи***

Усі учасники заходять в аудиторію по-черзі. Тренер розповідає першому учаснику (робітнику турфірми) повідомлення, що залишив Іван Іванович, директор туроператорської фірми, для своєї команди. Задача кожного учасника передати повідомлення наступному члену команди.

Після передачі повідомлення всім учасникам команди обговорюються результати, стресовість ситуації та методи боротьби з нею.

## **18. Міні-лекція та групова дискусія "Методи боротьби зі стресами".**

**Мета:** визначити методи боротьби зі стресами, що виникають.

**Час:** 15 хв.

### ***Хід роботи***

На рівні щоденної практики здатність до самоменеджменту є вмінням менеджера забезпечити і підтримувати:

здорове тіло, що залежить, у тому числі від відсутності шкідливих звичок;

енергійність і життєстійкість;

спокійний і збалансований підхід до життя і роботи;

ефективне використання часу;

здатність боротися зі стресами.

Усе це вимагає раціонального розподілу сил при вирішенні задач і подоланні труднощів, а також управління енергією та емоціями. Стреси в нашому житті неминучі. Люди, що ефективно справляються з труднощами та стресами, розвивають у собі такі здібності:

відкладати проблеми до того моменту, коли опиняться спроможними впоратися з ними;

спеціально розслаблятися і давати відпочинок тілу й розуму;

бачити своє життя в перспективі, та не грузнути в деталях;

планувати і управляти стресовими ситуаціями так, щоб не дати стресу поглинути себе;

іти назустріч проблемам і бути готовим мати з ними справу;

знати свої можливості та їх межі;

не дозволяти собі загрузнути в переживаннях і депресії;

будувати собі гнучкі реалістичні плани і не виснажувати себе боротьбою;

обмежувати ступінь своєї залученості в роботу, підтримуючи баланс між різними сферами життєвої активності.

Для подолання стресів та просування до успіху:

побудуйте тісні і довірчі відносини з оточуючими;

шукайте виклик: успіх збільшує здатність використовувати свою енергію;

спокійно приймайте свої невдачі, вчіться на них;

оцінюйте, чого ви стоїте, реалістично і оптимістично;

мініяйте те, що в ваших силах і не сумуйте про решту.

### **19. Тест "Стресостійкість".**

**Мета:** інтроспекція власної стресостійкості.

**Час:** 10 хв.

#### ***Хід роботи***

Кожному учаснику тренінгу пропонується пройти тест на стресостійкість (додаток А).

### **20. Гра "Груповий малюнок"**

**Мета:** закріпити позитивний психологічний стан учасників тренінгу.

**Час:** 5 хв.

#### ***Хід роботи***

Усім учасникам групи пропонується зробити спонтанний груповий малюнок. Один учасник починає, інші по-черзі його домальовують. Закінчується гра груповою оцінкою результату сумісної творчої діяльності.

### **21. Тренінгове коло.**

**Мета:** отримати зворотний зв'язок, закріпити позитивний, конструктивний настрій учасників на використання самоменеджменту.

**Час:** 20 хв.

#### ***Хід роботи***

У тренінговому колі кожному учаснику пропонується висловити свої думки стосовно своїх відчуттів від участі в тренінгу та висловити побажання своїм друзям.

## 2.4. Система контролю та оцінювання результатів успішності студентів

Оцінка результатів тренінгу будується на основі накопичувальної суми балів з врахуванням відвідування, результатів командної роботи студентів протягом тренінгу, а також активності. У зв'язку з цим запропонована система оцінювання, що наведена в табл. 9.

Таблиця 9

### Система оцінювання учасників тренінгу

Складові оцінювання	Блок тренінгу	Сума балів
Активна участь	1	0 – 3
	2	0 – 4
	3	0 – 3
Загальна максимальна сума		10

Тренінг "Самоменеджмент в умовах інформаційного середовища" є частиною комплексного тренінгу для студентів 4 курсу, що триває два тижні та оцінюється за 100-бальною шкалою.

## 3. Тренінгове заняття "Прямі продажі турів"

### 3.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінговому занятті

**Цільова група:** тренінгові заняття орієнтовано на студентів 4 курсу навчання за напрямом підготовки 6.140103 "Туризм" усіх форм навчання.

**Вид тренінгу:** тренінгові заняття за темою "Прямі продажі турів" з навчальної дисципліни "Організація туризму: туроперейтинг".

**Тривалість тренінгу:** 2 акад. години, кількість тренерів – 1.

**Метою тренінгу є** формування професійних (спеціальних), особистісних, інформаційних, корпоративних, комунікативних компетентностей, які необхідні фахівцю з туризму для проведення ефективних продажів туристичного продукту.

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання:**

1) поглибити знання стосовно етапів продажу турів, методик, що застосовуються для налагодження контакту із клієнтами, а також методів роботи з "трудними клієнтами";

2) набути навичок швидко встановлювати контакт, визначати потреби та бажання відвідувачів, ефективно спілкуватися з людьми різних психологічних типів;

3) сформувані комунікаційні компетентності для створення доброзичливої атмосфери між фахівцями турфірм та відвідувачами;

4) удосконалити особистісні компетентності стосовно регулювання власного психо-емоційного стану, проведення самопрезентації, вміння чітко формулювати свої думки та досягати необхідного ефекту.

#### **Компетентності, що формуються:**

здатність встановити ефективну взаємодію з клієнтом;

здатність виявити його потреби;

здатність провести та завершити переговори з позитивним результатом;

здатність оформити продаж туру.

### **3.2. Змістовно-організаційна структура тренінгу**

Структура тренінгу з зазначенням, змісту модулів, методів роботи, очікуваних результатів та часу, що потрібен, подана в табл. 10.

Таблиця 10

#### **Структура тренінгу**

Час	Зміст модуля	Методи роботи	Результати модуля для учасників
1	2	3	4
10.15 – 10.20	Вступне слово тренера	діалог	учасники і тренер налаштовані на динамічну роботу; закріплено позитивний психологічний стан учасників групи
10.20 – 10.25	Формування групової взаємодії та емпатії	гра "Давай привітаємось", "Ми з тобою схожі, тому що..."	
10.25 – 10.30	Професійні компетентності	мозковий штурм, дискусія	встановлені професійні компетентності, необхідні для ефективних продажів турів
10.30 – 10.40	Сутність турагентської діяльності. Етапи продажів туру	інтерактивний тест	актуалізована тема заняття, учасники налаштовані на роботу
10.40 – 10.50	Особливості особистих продажів туру	відео, обговорення	встановлена послідовність продажу турів
10.50 – 11.00	Визначення потреб туриста	вправа "Зроби мені потрібну пропозицію"	усвідомлена важливості розуміння потреб туриста та вміння презентувати свої пропозиції
11.00 – 11.05	<b>Перерва</b>		
11.00 – 11.05	Формування групової взаємодії	гра "Бізнес-історія"	активізована діяльність групи
11.05 – 11.15	Етапи продажів туру	міні-лекція, презентація	встановлена послідовність продажу турів та особливості кожного етапу

1	2	3	4
11.15 – 11.20	Робота із "важкими" клієнтами	мозковий штурм, обговорення	встановлені методи роботи з важкими клієнтами
11.20 – 12.37		вправа "Продаю тур"	зроблено спробу спілкування з різними типами клієнтів під час продажу турів
11.37 – 11.42	Формування групової взаємодії та емпатії	гра "Фотографія групи"	закріплено позитивний психологічний стан учасників тренінгу
11.42 – 11.50	Отримання зворотного зв'язку	тренінгове коло	отримано зворотній зв'язок, закріплено позитивний, конструктивний настрій учасників

### 3.3. Методи, форми, техніки та вправи, що використовуються під час тренінгу

#### 1. Вступне слово тренера.

**Час:** 5 хв.

**Вітання з учасниками тренінгу. Заохочення до роботи.**

#### 2. Формування групової взаємодії. Гра "Давай привітаємось".

**Мета:** закріпити позитивний психологічний стан учасників групи.

**Час:** 5 хв.

#### *Хід роботи*

Учасники створюють тренінгове коло та за сигналом тренера починають вітатися, потискаючи один одному праву руку, за наступним – ліву руку, потім – прислоняючись один до одного плечем та похлопуючи один одного по спині. Після виконання вправи можлива рефлексія за такими питаннями:

1. Яка була ваша перша думка, коли ви почули суть завдання?
2. Які відчуття були при різних тактильних контактах з іншими людьми?
3. Що можна винести з цієї вправи для побудови команди в майбутньому?

#### 3. Мозковий штурм, дискусія "Професійні компетентності".

**Мета:** встановлення професійних компетентностей, які необхідні для ефективних продажів турів.

**Час:** 5 хв.

#### *Хід роботи*

Кожен з учасників тренінгового заняття генерує ідеї стосовно тих здатностей менеджера, які необхідно мати для ефективних продажів туру.

#### 4. Інтерактивний тест.

**Мета:** актуалізувати тему заняття, налаштувати учасників на роботу.

**Час:** 10 хв.

### ***Хід роботи***

Усі учасники мають комп'ютерну техніку з завантаженим інтерактивним тестом. Завдання: правильно та швидше колег відповісти на всі питання тесту. Після проходження тесту на моніторі зображується відсоток правильних відповідей.

Приклади тестів наведено на рис. 5.

**Тестові завдання**

1. На схемі представлений канал збуту:

- А) зовнішній;
- В) внутрішній;
- С) змішаний;

**Тестові завдання**

11. Необхідно доповнити речення.

Четвертий етап продажу тура заключається в роботі із запереченнями.

Рис. 5. Приклади завдань інтерактивних тестів

### **5. Відео "ANEX TOUR – технологія продаж"**

**Час:** 10 хв.

### ***Хід роботи***

Передбачається обговорення змістовних частин відеоролику.

### **6. Вправа "Зроби мені потрібну пропозицію".**

**Час:** 10 хв.



**Мета:** усвідомити важливість розуміння потреб туриста та вміння презентувати свої пропозиції.

### **Хід роботи**

Усі учасники поділяються на пари, у яких одна людина грає роль менеджера, інша – туриста. Менеджери отримують завдання відправити своїх туристів до Єгипту, Туреччини або Таїланду, оскільки туроператор за цими напрямками пропонує значно підвищену комісію.

Туристи отримують ігровий кейс: вони – Снігурки, закордоном ще не були, однак, мають достатньо коштів для будь-якої подорожі. Крім того, вони не дуже охочі багато розмовляти.

За сигналом тренера протягом 3 – 5 хвилин відбувається розмова між туристом та менеджером. Після цього обговорюються враження співрозмовників від проведеної бесіди, пояснюється кейс усім учасникам групи та робляться висновки стосовно важливості розуміння потреб туристів та вміння туристичних менеджерів підлаштувати свій туристичний продукт під запити клієнтів.

### **7. Гра "Бізнес-історія".**

**Час:** 5 хв.

**Мета:** активізувати діяльність групи.

### **Хід роботи**

Тренер починає бізнес-історію, наприклад: "У туристичній фірмі "Всесвіт" була проведена тренінгова програма з ефективних продажів турів". Учасники за тренінговим колом мають продовжити цю історію.

### **8. Міні-лекція "Етапи продажу туру".**

**Час:** 10 хв.

**Мета:** встановлена послідовність продажу турів та особливості кожного етапу.

### **Хід роботи**

Етапи продажу туру показані на рис. 6.



**Рис. 6. Етапи продажу турів**

Перегляд презентації за темою.

## 9. Мозковий штурм, обговорення "Робота із важкими клієнтами".

**Час:** 5 хв.

**Мета:** встановити методи роботи із важкими клієнтами.

### *Хід роботи*

Кожен з учасників тренінгового заняття генерує ідеї стосовно методів та прийомів роботи із "важкими клієнтами".

Основні риси характеру таких клієнтів та поради для уникнення конфліктних ситуацій наведено на рис. 7.






Грубість, агресивність		Не відповідайте тим самим і в той же час не губіться, не поступайтеся, а тримайтеся спокійно і впевнено
М'якість, сором'язливість		Проявіть максимум теплоти, відкритості, підтримки і довіри. Частіше посміхайтесь. Врахуйте, що сором'язливість не завжди означає зговірливість. Тому не поспішайте, перерахуйте різні варіанти пропозицій і прямо запитуйте, які з них бажані для клієнта
Нерішучість		Нерішучий – не обов'язково м'який. Такого клієнта постійно гризуть сумніви. Він неодноразово може зустрічатися з вами, повертатися до одного і того ж, перевіряти, уточнювати. Тому, при обговоренні з ним конкретних варіантів пропозицій, розширюйте коло, зводячи їх кількість до двох
Балакучість		Складно прорватися крізь водоспад слів, тому не змагайтеся з клієнтом. За надмірною балакучістю може ховатися невпевненість у собі. Уважно слухайте, щоб зрозуміти основну думку, яку хоче донести клієнт. Не перебивайте, а ловіть паузи, щоб резюмувати його висловлювання для перевірки своїх висновків. Ставте питання, які повертають до теми
Мовчазність		Не піддавайтеся спокусі говорити довго. Отримуйте "зворотний зв'язок" на те, що пропонуєте. Викладіть частину інформації – закінчіть запитанням на кшталт: "Як ви ставитеся до цього?" Використовуйте прийом "відлуння", повторюючи останні слова клієнта. Уточнюйте його висловлювання. У цілому більше ставте відкритих питань для залучення його в діалог

Рис. 7. Методи та прийоми роботи з важкими клієнтами

Демонстрація  
компетентності



Такий клієнт знає всі тонкощі вашого товару і послуг, вважаючи це своєю перевагою. Не змагайтеся з ним, не сперечайтесь, а виявляйте скромність. Ставте питання і більше слухайте. Робіть йому компліменти, частіше використовуйте різні варіанти "приєднання" та визнання його авторитету. Відштовхуйтеся від його слів і критичних зауважень, висловлюючи власні міркування

Закінчення рис. 7

## 10. Вправа "Продаю тур".

**Час:** 17 хв.

**Мета:** усвідомити важливість розуміння потреб туриста та вміння презентувати свої пропозиції.

### *Хід роботи*

Усі учасники знов поділяються на групи, в яких одна особа грає роль менеджера, інші – туристів. Протягом 3 – 4 хвилин необхідно провести ефективні продажі турів та задовольнити потреби туристів. Потім ролі змінюються. Групи моделюють ситуацію самостійно.

Обговорення питань:

1. Чи досягли ви домовленості? Клієнт був готовий придбати тур?
2. Наскільки легко було спілкуватися із клієнтом?
3. Який етап продажу викликав труднощі, а який пройшов найбільш легко?
4. Які прийоми ефективних продажів були використані свідомо?
5. Що в спілкуванні з менеджером сподобалося туристам?
6. Які недоліки можна виділити?
7. Що дозволило або не дозволило завершити процес продажу туру позитивно?

## 11. Гра "Фотографія групи".

**Час:** 5 хв.

**Мета:** закріпити позитивний психологічний стан учасників тренінгу.

### *Хід роботи*

Один з учасників тренінгового заняття вистроює групу залежно від ролі, яку кожний учасник має в колективі.

## 12. Тренінгове коло.

**Час:** 8 хв.

**Мета:** отримати зворотній зв'язок, закріпити позитивний психологічний стан учасників тренінгу.

### **Хід роботи**

У тренінговому колі кожному учаснику пропонується висловити свої думки стосовно своїх відчуттів від участі в тренінгу та висловити побажання своїм друзям.

## **4. Тренінгові заняття "Мій майбутній професійний вибір"**

**4.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінговому занятті**

**Цільова група:** тренінгове заняття розроблене для учнів шкіл, що беруть участь у Літній школі факультету міжнародних економічних відносин.

**Вид тренінгу:** тренінгові заняття на тему "Мій майбутній професійний вибір".

**Тривалість тренінгу:** 2 акад. години, кількість тренерів – 2.

### **1. Мета і завдання тренінгу.**

**Метою тренінгу** є формування здібностей до бачення свого майбутнього, постановки мети в професійному житті та визначенні плану дій для її досягнення, а також сприяння професійному самовизначенню молодшої людини.

Для реалізації поставленої мети необхідно вирішити наступні **завдання:**

1) поглибити знання стосовно сутності та взаємозв'язку особистісного та професійного самовизначення;

2) придбати навички швидко встановлювати контакт, визначати потреби та бажання відвідувачів, ефективно спілкуватися з людьми різних психологічних типів;

3) сформувати комунікативні компетентності стосовно створення доброзичливої атмосфери в тренінговій групі;

4) удосконалити особистісні компетентності з проведення самопрезентації та вміння чітко формулювати свої думки.

### **Компетентності, що формуються:**

здатність до використання елементів самоменеджменту у будівництві власного майбутнього;

здатність до самооцінки стосовно професійної придатності;  
 здатність до професійного самовизначення;  
 здатність до групової взаємодії та самопрезентації.

#### 4.2. Змістовно-організаційна структура тренінгу

Структура тренінгу з зазначенням, змісту модулів, методів роботи, очікуваних результатів та часу, що потрібен, подана в табл. 11.

Таблиця 11

#### Структура тренінгу

Час	Зміст модуля	Методи роботи
3 хв	Вступне слово тренера, сутність тренінга як форми навчання	самопрезентація,
8 хв	Процедура знайомства (гра "Сніжний ком" та "Ми з тобою схожі, тому що...");	гра
4 хв	Встановлення правил взаємодії в групі	мозковий штурм
5 хв	Міні-лекція, дискусія "Що потрібно для самовизначення та самореалізації людини протягом життя"	міні-лекція, дискусія
15 + 30 хв	Вправа "Картина мого майбутнього"	міні-презентації учасників
5	<b>Перерва</b>	
5	Рухавка	гра
15 + 10 хв	Вправа "Що заважає мені досягти мети ..."	міні-презентації учасників
5 хв	Зворотній зв'язок	тренінгове коло

#### 4.3. Методи, форми, техніки та вправи, що використовуються під час тренінгу

##### 1. Процедура знайомства. Гра "Сніжний ком".

**Мета:** формування групової динаміки та емпатії.

**Час:** 4 хв.

##### *Хід роботи*

Учасники створюють коло. Перший учасник називає своє ім'я та рису характеру, що починається з першої букви ім'я (наприклад, Наталя – наполеглива). Наступний учасник повторює ім'я та характеристику та називає своє. Останній учасник має повторити всі імена та характеристики.

##### 2. Гра "Ми з тобою схожі, тому що..."

**Мета:** створити позитивний емоційний стан у групі та підвищити рівень лояльності учасників один до одного.

**Час:** 4 хв.

### ***Хід роботи***

Тренер пропонує учасникам залишитися в колі та по-черзі сказати своєму сусіду "Ми з тобою схожі, тому що...".

**3. Міні-лекція "Що потрібно для самовизначення та самореалізації людини протягом життя".**

**Мета:** усвідомити важливість самовизначення та самореалізації людини.

**Час:** 5 хв.

### ***Хід роботи***

Головна мета людини – прожити своє життя щасливо. Ми постійно використовуємо це поняття в своєму спілкуванні. А як це жити щасливо? Відомі люди по-різному висловлюються про щастя:

Щастя не в тому, щоб робити завжди, що хочеш, а в тому, щоб завжди хотіти того, що робиш (Лев Толстой).

Хочеш бути щасливим, будь їм (Козьма Прутков).

Більшість людей щасливі настільки, наскільки вони вирішили бути щасливими (Авраам Лінкольн).

Не бігай за щастям: воно завжди знаходиться в тобі самому (Піфагор).

Щастя приносять добрі справи та допомога іншим людям. Думаючи про щастя інших, ми знаходимо своє власне (Платон).

Щастя складається з дрібниць, з маленьких незначних радостей. Велике щастя як кирпич з неба не падає, а кропотливо створюється (Мирзакарим Норбеков).

І все ж таки щастя – це коли людина живе в гармонії з природою, суспільством та самим собою. Коли людина особистісно та професійно розвивається так, як вона того потребує для власної самореалізації в житті.

Кожна людина здійснює в своєму житті в тому чи іншому ступені різні види самовизначення:

особистісне (визначає себе як особистість),

професійне (визначає себе як фахівця),

сімейне (визначає себе як члена родини).

Особистісне самовизначення є процесом становлення особистості, що передбачає [28]:

усвідомлення людиною накопиченого досвіду суспільства, відношення до миру, соціальних норм, ролей, функцій;

активну переробку цього суспільного досвіду людиною з точки зору своїх власних життєвих позицій;

становлення у людини образу "Я" та власного світогляду, реалізацію свого світогляду у власному досвіді взаємодії з іншими людьми; участь людини у подальшому розвитку духовних цінностей.

"Професійне" та "особистісне" самовизначення можуть знаходитися у людини в різному співвідношенні:

- існування поруч, без перетину (коли людина формально відбуває свій час на роботі);
- повне сумісництво (коли людина не усвідомлює себе без роботи та своє особистісне "втискає" в професійні рамки);
- часткова ідентифікація особистості зі своєю професійною роллю;
- повне включення професійних цінностей в особистісний простір.

#### **4. Вправа "Картина мого майбутнього"**

**Мета:** сформувати свою мету та бачення майбутнього.

**Час:** 45 хв.

##### ***Хід роботи***

Кожному учаснику видається лист паперу, на якому потрібно написати свою мету (стосовно професійної та особистісної діяльності) та намалювати своє майбутнє.

Кожен бажачий презентує свою роботу, група задає питання. Також передбачається можливість домалювати деталі, яких не вистачає.

#### **5. Зворотний зв'язок**

##### ***Хід роботи***

Усі учасники по колу висловлюють свої враження стосовно тренінгової діяльності, чи допомогло це їм професійно визначитися, а також говорять побажання друзям.

### **III. Система зворотного зв'язку стосовно якості проведення тренінгу**

Професіоналізм тренера підвищується завдяки можливості проводити самооцінку виконаної роботи. Це є основним елементом для ефективного процесу удосконалення своєї діяльності.

Найважливішим елементом оцінки вмінь та навичок, що були сформовані під час тренінгу є опитування учасників, що виступає засобом зворотного зв'язку. *Опитування учасників застосовують як протягом тренінгу, щоб оцінити ефективність окремих блоків, так і перед його закінченням.*

Для оцінки тренінгу учасниками пропонується використати анкету.

## Анкета оцінювання тренінгу учасниками

Для отримання зворотного зв'язку просимо оцінити якість тренінгу. У таблиці необхідно підкреслити відповідну кількість балів залежно від вашої згоди або незгоди з запропонованими ствердженнями.

Ствердження	Повністю не згоден	Частково не згоден	Не визначився	Частково згоден	Повністю згоден
На тренінгу я отримав актуальну інформацію за темою	1	2	3	4	5
На тренінгу я почував себе комфортно	1	2	3	4	5
Навички, отримані під час тренінгу, будуть для мене корисними в майбутньому	1	2	3	4	5
Мої очікування справдилися	1	2	3	4	5

Що в тренінгу сподобалося більше всього?

Що б ви хотіли додати чи змінити в проведенні тренінгу?

Що саме ви можете використати в професійній сфері найближчим часом?

Які тренінги ви хотіли б відвідати найближчим часом?\_

## IV. Рекомендації щодо підготовки та проведення тренінгу

До проведення тренінгу необхідно визначити актуальні теми, проблеми та потреби цільової аудиторії, підготувати всі необхідні методичні матеріали, реквізит та вибрати аудиторії, що дозволять створити тренінгове коло, та будуть мати комп'ютерну техніку (за необхідності).

Загальною вимогою до викладача-тренера є володіння активними методами навчання, навичками ефективних комунікацій та неформального лідерства. Тренер повинен вміти стати рівним учасником групи та працювати за принципом "рівний рівному", не підкреслюючи свою перевагу над іншими.

Тренер повинен мати такі особистісні компетентності: бути тактовним, бачити психологічні "блоки" людини та вміти допомогти їх подолати, уміти щиро та доброзичливо ставитися до будь-якої людини.

Досягти активності кожного учасника групи вранці досить складно, тому не бажано починати тренінгову роботу раніше 10 години.



Тренеру необхідно мати декілька варіантів вправ на різних етапах тренінгової роботи, оскільки заплановані вправи можуть не приносити очікуваних результатів.

Для тренера процес тренінгової роботи (якщо досягнуто бажаного стану групової взаємодії, емпатії та рефлексії) є досить виснажливим, тому одночасно не потрібно проводити тренінги більш ніж у 2-х групах.

Доцільно робити фото групового перевтілення. Учасникам буде цікаво побачити себе під час тренінгової роботи.

Тренер повинен відстежувати групову динаміку, а також спостерігати зацікавленість групи на різних етапах тренінгової роботи. У фокусі уваги тренера під час оцінювання групи можуть бути особистісні реакції та стратегії учасників.

Полегшити процес оцінювання ефективності тренінгу може робота з іншим тренером, асистентом або відеозапис (потребує згоди групи на його проведення) із подальшим складанням таблиць спостереження.

## **Висновок**

Запропоновані тренінги формують комплекс професійних та особистісних компетентностей, що відображають здатність студентів напряму підготовки "Туризм" проявляти свої знання та вміння в складних практичних ситуаціях у галузі туризму. Це досягається через ігрову форму. Набуття вмінь потребує наявності певних знань, а їх реалізація вимагає здатності до автономного прийняття рішень та здатності обґрунтовувати свої дії іншим членам колективу. Здатність до комунікації, автономності та відповідальності залежить від особистісних компетентностей, які потрібні для успішної професійної діяльності.

У той же час, наявність у особистості необхідних для успішної діяльності здатностей не гарантує їх прояв на практиці, оскільки у фахівця може бути відсутня мотивація до ефективних професійних дій. Тому запропоновані тренінги спрямовані на формування внутрішнього прагнення випускників вузів до професійної творчості та самореалізації.

Тренінги та тренінгові заняття адаптовані для використання їх в умовах навчального процесу вищого навчального закладу. Зазвичай тренінгові групи формуються спонтанно на основі спільних прагнень та інтересів учасників. Студентські групи вже сформовані, й тренінг проводиться для всіх. Це потребує від викладача-тренера ще більшої майстерності для залучення їх до групової динаміки за умови збереження неформальної та довірчої обстановки в тренінговій групі.

Практика проведення тренінгових занять у студентській аудиторії показує, що така доволі нова, неформальна та інтерактивна форма навчання добре сприймається, підвищує мотивацію до навчання та дозволяє не тільки набути необхідні компетентності, а ще й покращити мікроклімат в колективі, підвищити лояльність ставлення до всіх членів групи.

Однак, необхідно зазначити, що надмірне використання ігрових технологій призводить до несерйозного ставлення студентів до дисципліни, тому потрібно гармонійно поєднувати традиційні форми навчання з новими.

### **Використана література**

1. Вачков И. В. Основы группового тренинга. Психотехники : учеб. пособ. / И. В. Вачков. – М. : "Ось-89", 2001. – 224 с.

2. Гериш Т. В. Компетентностный подход как основа модернизации профессионального образования / Т. В. Гериш, П. И. Самойленко // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2006. – № 2. – С. 11–15.

3. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиції в майбутнє / В. Друзюк, О. Федак // Стандартизація, сертифікація, якість. – К., 2009. – № 1. – С. 51–54.

4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги: від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.

5. ДСТУ 4269-2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. Загальні вимоги: від 01.07.04. – К. : Держспоживстандарт України, 2004.

6. ДСТУ 4527-2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: від 28.02.06. – К. : Держспоживстандарт України, 2006.

7. Иванов Д. И. Компетентности и компетентностный подход в современном образовании / Д. И. Иванов // Воспитание. Образование. Педагогика. – 2007. – № 6 (12). – 32 с.

8. Ковальчук Г. О. Активізація навчання в економічній освіті / Г. О. Ковальчук. – К. : КНЕУ, 2003. – 124 с.

9. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. – К. : К.І.С., 2004. – 112 с.

10. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, та ін. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.

11. Лола Ю. Ю. Тренінгові технології в процесі підготовки фахівця туристичної індустрії / Ю. Ю. Лола // Бизнес Информ. – 2013. – № 4. – С. 242–247.

12. Менте М. Эффективное использование ролевых игр в тренинге / М. Менте. – СПб : Питер, 2001. – 208 с.

13. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості : навч. посіб. / О. І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 368 с.

14. Носко И. В. Модель выпускника как основа формирования компетенций студентов в процессе вузовской подготовки" автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08. – Владивосток, 2007. – 20 с.

15. Овчарук О. Компетентності як ключ до оновлення змісту освіти / О. Овчарук // Стратегія реформування освіти в Україні : рекомендації з освітньої політики. – К. : К.І.С., 2003. – С.13–41.

16. Ларионова М. В. Принятие Европейской комиссией предложения для рекомендации Европейского парламента и Европейского совета об учреждении европейской квалификационной рамки для обучения в течении всей жизни / М. В. Ларионова, О. В. Перфильева // Вестник международных организаций. – 2006. – № 7. – С. 4–12.

17. Психогимнастика в тренинге / под. редакцией Н. Ю. Хрящевой. – СПб. : Речь, 2006. – 143 с.

18. Система менеджмента качества организации: разработка, внедрение и улучшение : учеб.-нагляд. пособ. / А. В. Феоктистов, И. Ю. Кольчурина, Ю. Г. Сильвестров и др. – Новокузнецк : СибГИУ, 2011. – 340 с.

19. Сучасні концепції менеджменту : навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів / Л. І. Федулова, Н. І. Гавловська, О. В. Декалюк та ін.; за ред. Л. І. Федулової. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 533 с.

20. Торн К. Тренинг. Настольная книга тренера / К. Торн, Д. Маккей. – СПб. : Питер, 2002. – 208 с.

21. Тренінгові технології навчання з економічних дисциплін : навч. посіб. / Г. О. Ковальчук, Н. Ю. Бутенко, М. В. Артюшина та ін. ; за ред. Г. О. Ковальчук. – К. : КНЕУ, 2006. – 320 с.

22. Григорьева Е. А. Теоретико-методологическое обоснование или несколько слов о компетентности менеджера образования [Электронный ресурс] / Е. А. Григорьева. – Режим доступа : <http://www.pippkro.primorye.ru/index.php?id=84>.

23. Зимняя И. А. Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека [Электронный ресурс] / И. А. Зимняя. – Режим доступа : <http://www.eidos.ru/journal/2006/0504.htm>.

24. Кар'єрний самоменеджмент – запорука майбутнього успіху [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://womanadvice.ru /samo menedzhment#ixzz3CkLVLFWr>.

25. Каспржак А. Становление ключевых компетентностей и результаты традиционного обучения [Электронный ресурс] / А. Каспржак, К. Митрофанов, К. Поливанова. – Режим доступа : [http://www.ippd.univers.krasu.ru/bibl/pedagog\\_razvitie/p9\\_s001.doc](http://www.ippd.univers.krasu.ru/bibl/pedagog_razvitie/p9_s001.doc).

26. Линевич Л. В. Психолого-педагогические аспекты формирования профессиональной компетентности специалиста в вузе [Электронный ресурс] / Л. В. Линевич. – Режим доступа : [http://www.klgtu.ru/ru/magazine/2006\\_9/44.php](http://www.klgtu.ru/ru/magazine/2006_9/44.php).

27. Лукьянова И. А. Профессиональное взаимодействие – основа формирования профессиональной компетентности [Электронный ресурс] / И. А. Лукьянова. – Режим доступа : [http://omsk.edu.ru/teacher/konf\\_mo/luka.doc](http://omsk.edu.ru/teacher/konf_mo/luka.doc).

28. Модель професійної компетентності педагога вищої школи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://ped.sumy.ua/index.php?option=com\\_content&task=view&id=543&Itemid=127](http://ped.sumy.ua/index.php?option=com_content&task=view&id=543&Itemid=127).

29. Ознаки успішних людей [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.infoportal.pp.ua/publ/korisni\\_poradi/oznaki\\_uspishnikh\\_ljudej/9-1-0-1110](http://www.infoportal.pp.ua/publ/korisni_poradi/oznaki_uspishnikh_ljudej/9-1-0-1110).

30. Петрова Н. Тренинг для победителя. Самоменеджмент эпохи Интернет [Электронный ресурс] / Н. Петрова. – Режим доступа : [http://www.careerist.ru/самоменеджмент\\_как\\_основа\\_эффективного\\_управления\\_собой\\_и\\_другими/article316](http://www.careerist.ru/самоменеджмент_как_основа_эффективного_управления_собой_и_другими/article316).

31. Полякова Г. М. Тренінги [Електронний ресурс] / Г. М. Полякова. – Режим доступу : [www.ikt.hneu.edu.ua](http://www.ikt.hneu.edu.ua).

32. Пономаренко В. С. Проблеми підготовки компетентних економістів та менеджерів в Україні [Електронний ресурс] / В. С. Пономаренко. – Режим доступу : <http://competence.in.ua/2-1-conception-of-a-competence-based-approach#more-373>.

33. Профессиональная компетентность и культура педагога [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.vita-centr.ru/Other/322.doc>.

34. Потапов Д. NLP в продажах [Электронный ресурс] / Д. Потапов. – Режим доступа : [www.lib100.com](http://www.lib100.com).

35. Сім порад ефективної комунікації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://newme.com.ua/7-porad-efektivnoї-komunikacїї/>.

36. Семенов А. К. Самоменеджмент руководителя [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://www.elitarium.ru/2013/02/13/samomenedzhment\\_rukovoditelja.html](http://www.elitarium.ru/2013/02/13/samomenedzhment_rukovoditelja.html).

37. Содержание личностного и профессионального самоопределения [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://3ys.ru/sushchnostlichnostnogo-i-professionalnogo-samoopredeleniya-v-psikhologii/soderzhanie-lichnostnogo-i-professionalnogo-samoopredeleniya.html>.

## Додатки

### Додаток А

#### Тест "Наскільки ви ефективно керуєте своїм життям?"

(за розробками Н. Петрової [22])

Оцініть за шкалою "зазвичай", "час від часу", "рідко" перераховані нижче твердження.

Отже, ви:

постійно підтримуєте своє здоров'я;  
обмежуєте свій робочий час (не засиджуєтеся на роботі);  
стежите за рівновагою між особистим та діловим життям;  
плануєте і влаштовуєте для себе перерви і вихідні;  
ефективно організовуєте свої поїздки;  
вільно висловлюєте свої емоції;  
прагнете до самопізнання;  
ефективно використовуєте свій час;  
перебуваєте в ладу зі своїми почуттями;  
відчуваєте свою енергію і життєлюбність;  
розвиваєте розумне спілкування з оточуючими;  
ефективно використовуєте досвід невдач;  
здатні зносити несхвалення та нелюбов до себе;  
уникаєте надмірних стресів;  
берете на себе тільки реальні завдання, а не кожен виклик;  
зазвичай відчуваєте себе повним сил.

Поставте: 2 за кожну відповідь "зазвичай", 1 за відповідь "час від часу" і 0 за відповідь "рідко" і порахуйте суму.

0 – 10 – у вас великі проблеми з самоменеджментом.

11 – 20 – ви справляєтеся зі звичайним життям, але не досягаєте успіху, якого гідні.

21 – 32 – ви досягли багато чого і можете починати прагнути до ідеалу.

Скільки б балів у вас не вийшло, поверніться зараз до списку і виберіть ті твердження, які, як ви відчуваєте, вам буде найскладніше забезпечити. Почніть свою роботу з удосконалення управління собою з чого-небудь складного, а решта додасться сама. Якщо у вас серйозні проблеми з самоменеджментом, починайте працювати над найбільш слабкими сторонами.

## Зміст

Вступ.....	3
I. Особливості тренінгової діяльності в навчальному процесі.....	4
II. Тренінги за напрямом підготовки "Туризм".....	6
1. Міждисциплінарний тренінг: "Забезпечення якості туристичних послуг – запорука успіху вашої справи".....	6
1.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінгу.....	6
1.2. План-структура тренінгу.....	9
1.3. Опис вправ та завдань тренінгу.....	14
1.4. Організація самостійної роботи студентів у процесі проведення тренінгу.....	28
1.5. Система контролю та оцінювання результатів тренінгу.....	29
2. Тренінг на тему "Самоменеджмент в умовах інформаційного середовища".....	31
2.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінгу.....	31
2.2. Змістовно-організаційна структура тренінгу.....	33
2.3. Методи, форми, техніки та вправи, що використовуються під час тренінгу.....	35
2.4. Система контролю та оцінювання результатів успішності студентів.....	45
3. Тренінгове заняття "Прямі продажі турів".....	45
3.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінговому занятті.....	45
3.2. Змістовно-організаційна структура тренінгу.....	46
3.3. Методи, форми, техніки та вправи, що використовуються під час тренінгу.....	47
4. Тренінгове заняття "Мій майбутній професійний вибір".....	52
4.1. Мета, завдання та основні компетентності, що формуються на тренінговому занятті.....	52
4.2. Змістовно-організаційна структура тренінгу.....	53
4.3. Методи, форми, техніки та вправи, що використовуються під час тренінгу.....	53
III. Система зворотного зв'язку стосовно якості проведення тренінгу.....	55
IV. Рекомендації щодо підготовки та проведення тренінгу.....	56
Висновок.....	57
Використана література.....	58
Додатки.....	61

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

**Методичні рекомендації  
до проведення тренінгів  
для студентів напряму підготовки  
6.140103 "Туризм"  
усіх форм навчання**

Укладач **Лола** Юлія Юріївна

Відповідальний за випуск *Єрмаченко В. Є.*

Редактор *Булгакова Г. К.*

Коректор *Маркова Т. А.*

План 2015 р. Поз. № 138.

Підп. до друку 03.07.2015 р. Формат 60 x 90 1/16. Папір офсетний. Друк цифровий.

Ум. друк. арк. 4,0. Обл.-вид. арк. 5,0. Тираж 40 пр. Зам. № 84.

---

Видавець і виготівник – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Леніна, 9-А

---

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру*

**ДК № 4853 від 20.02.2015 р.**