## Практична робота № 7

**ДІЛОВА ГРА „ТУРАГЕНЦІЯ”**

**Мета роботи** – систематизація теоретичних знань про технологію продажу туру, формування умінь і навиків обслуговування клієнтів в офісі турагенції.

## Завдання:

1. Опрацювати теоретичний матеріал.
2. Виконати завдання ділової гри „Турагенція”.
3. Дати відповіді на контрольні запитання.

### Ділова гра „Турагенція”

*Мета* ділової гри – відпрацювання умінь і навичок обслуговування клієнтів в офісі турагенції.

*Ігрова ситуація*: в офіс турагенції приходить клієнт і звертається до менеджера, щоб придбати автобусний тур до Європи.

*Учасники гри*: менеджер з туризму, клієнт.

*Рольові картки* з детальним описом функцій і завдань учасників гри студенти отримують безпосередньо на занятті.

## Теоретичні відомості

Імітаційні й ігрові методи навчання сприяють більш глибокому засвоєнню та закріпленню теоретичного матеріалу, навчанню студентів самостійному мисленню й діяльності, формуванню вміння вести науковий диспут і та ін. Особливо важливим для розвитку професійних знань, умінь і навиків студентів спеціальності „Туризм” є використання ділових ігор [2].

Ділова гра – метод активного навчання. Ділова гра є ігровим методом навчання, де всі учасники виступають у різних ролях й ухвалюють рішення відповідно до інтересів своєї ролі. Ділова гра побудована на імітації професійної діяльності.

Ділові ігри використовуються з метою всебічного розвитку ділових якостей студента, формування необхідних знань та умінь, забезпечення набуття навичок творчого використання теоретичних знань для вирішення конкретних практичних ситуацій. Вони

дозволяють розвивати навички ділового спілкування, дають уявлення про майбутню професійну діяльність, розвивають аналітичні здібності, здатність приймати рішення.

Цілі використання ділової гри:

* формування пізнавальних і професійних мотивів та інтересів;
* передача цілісного уявлення про професійну діяльність і її великі фрагменти з урахуванням емоційно-особового сприйняття;
* навчання колективній розумовій і практичній роботі, формування умінь і навиків соціальної взаємодії та спілкування, навиків індивідуального та спільного ухвалення рішень;
* виховання відповідального ставлення до справи, повага до соціальних цінностей і установок колективу та суспільства в цілому [5].

Укажемо нижче переваги ділової гри.

1. У ході виконання ділової гри учасники не просто беруть участь, як у звичайній вправі, вони проживають цей момент, емоційно залучаються до діяльності, сприймають ігрову модель реально. У процесі роботи збільшується згуртованість, ефективне досягнення результату неможливе без діяльності всіх учасників.
2. Навчання відбувається спільно, одночасно, але цілеспрямовано.
3. Ділова гра передбачає навчання в єдиному ритмі для всіх учасників, проте, крім сумісної, кожен виконує і свою чітко визначену роль, що включає: роботу в різноплановому режимі, у командному режимі, у режимі самостійної діяльності. Ці напрями підсилюють вплив на учасника і передбачають максимальну віддачу від нього.
4. Спілкування в процесі гри максимально наближене до реального життя.
5. Ділова гра реальна для учасників на момент її проведення. На момент гри люди бачать один одного в ролях і, як наслідок, взаємодіють один з одним на рівні життєвих відносин [5].

Як правило, ділова гра складається з таких етапів:

* ознайомлення учасників гри з метою, завданнями й умовами гри;
* інструктаж щодо правил проведення гри;
* утворення учасниками гри робочих груп;
* аналіз, оцінка й обговорення результатів гри [1].

## Хід виконання роботи

1. **Ознайомитися** з умовами та завданнями ділової гри.
2. **Підготувати план** проведення ділової зустрічі в турагенції відповідно до умов гри, описаних у рольовій картці.
3. **Провести гру** в аудиторії.
4. **Проаналізувати** хід та результати гри.
5. **Взяти участь** в обговоренні результатів ділової гри.
6. Підготувати звіт. **Звіт** повинен містити:
	* титульну сторінку;
	* результати проведення ділової гри;
	* висновки.
7. **Для захисту практичної роботи** проводиться обговорення її результатів, студент відповідає на контрольні запитання.

## Контрольні запитання

1. Які знання та вміння необхідні для виконання завдань ділової гри „Турагенція”?
2. Як Ви оцінюєте свої ділові якості, зокрема комунікативні навички, вміння оптимально розв’язувати виробничі ситуації й обґрунтовувати свої рішення, оцінювати наслідки своїх рішень тощо?
3. Які професійні вміння та навички Вам потрібно розвивати?
4. Які цікаві „знахідки” використали учасники під час гри?
5. Хто, на Вашу думку, найкраще впорався з проведенням гри та досягнув її мети?

Використана література

* 1. Сорокіна Г.О. Використання ділових ігор в процесі підготовки фахівців туристичної галузі. *Педагогічний дискурс.* 2012. Вип. 12. С. 305–

309. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/0peddysk\_2012\_12\_73.](http://nbuv.gov.ua/UJRN/0peddysk_2012_12_73)

1. Стеценко Н.М. Ділова гра як метод формування професійної спрямованості майбутніх менеджерів освіти*. Педагогічні науки* : зб. наук. праць / відповід. ред. Є.С. Барбіна. Вип. LXVIII. Херсон : Вид-чий дім „Гельветика”, 2015. C. 196–201.
2. Чуб О.О. Гроші та кредит: інтерактивні методи викладання дисципліни : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2009. 326 с.