

**ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ
ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ:
СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

Коваленко Олександр Вікторович,

Великодна Євгенія Михайлівна

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка,

м. Суми, Україна

olexkovalenko@ukr.net

velikodnayaevheniyamihailovna@gmail.com

У сучасних умовах сфера туризму та гостинності – це велика і досить розвинута галузь економіки. У всій галузі туріндустрії перше місце відведено туризму та гостинності. Елементи сфери туризму та гостинності включають у себе установи та підприємства, мета діяльності яких – задоволення потреб туристів (комфортності, змістовних, атракційних та інших) [5, с. 12].

Сфера туризму та гостинності містить різні галузі та види діяльності, що належать до матеріального виробництва і до невиробничої сфери. Як правило, виділяються такі складові цієї сфери, як розміщення, реалізація послуг, трансфер, екскурсійне обслуговування, харчування, лікування та оздоровлення, дозвілля та розваги.

Сфера туризму – це міжгалузевий господарський комплекс, який ґрунтується на створенні туристичного продукту, що задовольняє потреби населення [5, с. 14].

Сфера гостинності охоплює безліч різних сфер діяльності: ресторанний і готельний бізнес, туризм, проведення наукових або розважальних заходів, а також організацію заходів міжнародного рівня, наприклад, олімпійські ігри, міжнародні футбольні турніри та інші. Сфера гостинності повинна бути налагодженою інфраструктурою, що містить в собі різноманітні організації та об'єкти, які забезпечують сервіс і прийом, а також організацію дозвілля туристів [5, с. 18].

Поняття «сфера гостинності» є більш широким, ніж поняття «сфера туризму». В основі цих сфер діяльності лежить теза «гостинність», тобто лояльність стосовно гостей, яку повинен надавати персонал закладів розміщення. Тому рівень підготовки кадрів у цих двох сферах відіграє значну роль у сервісі обслуговування населення.

Підготовка кадрів у сфері туризму та гостинності – це планомірна й організована підготовка кваліфікованих фахівців готелів та інших закладів розміщення, об'єктів і засобів відпочинку, громадського харчування, а також об'єктів ділового, оздоровчого, спортивного, пізнавального призначення [4, с. 37].

Останні кілька років можна спостерігати підйом конкурентоспроможності у багатьох напрямках економіки розвинених країн світу. Виключно актуальна проблема полягає в підготовці кадрів у сфері туризму та гостинності в Україні. І проблема ця складніше, ніж просто дефіцит випускників.

В даний час ситуація на ринку така, що випускники профільних навчальних закладів не відповідають професійним вимогам, відповідним міжнародним стандартам. Сьогоднішні фахівці мають низький професійний рівень, тому готелям і туристичним фірмам, які мають власні програми підготовки фахівців, доводиться заново навчати прийнятих на роботу співробітників. У молодих фахівців спостерігається недостатня компетентність і відсутність адаптаційних навичок, якими вони повинні володіти в розвинутому конкурентному середовищі [4, с. 45].

Чого не вистачає випускнику туристського навчального закладу? Перш за все, спеціальних знань і умінь, практичного досвіду, знань сучасних технологій й ефективної мовної підготовки. Молоді фахівці мають недостатню компетентність, не готові адаптуватися до конкурентного середовища і самостійно приймати рішення. Не дивно, що керівники галузі, туристичних фірм і готелів з року в рік говорять про те, що навчальні заклади готують фахівців, які не отримали у закладі освіти необхідних для практичної роботи знань і навичок. При величезній кількості випускників туристських закладів

освіти сьогодні існує гострий дефіцит кадрів, які відповідають сучасним вимогам. Туристичні фірми нерідко відмовляються від фахівців з дипломами туристських закладів вищої освіти, вважаючи за краще брати випускників з хорошою мовною або навіть технічною освітою.

Одна з проблем, яка впливає на якість підготовки фахівців – недостатня кваліфікація викладачів. В умовах швидкого зростання кількості туристських закладів вищої освіти, багато з них не мають підготовленого професорсько-викладацького складу. Багато викладачів прийшли в туристські заклади освіти, на профільні факультети та кафедри з інших галузей.

На наше глибоке переконання, викладач туристського закладу вищої освіти, щоб озброїти випускника найсучаснішими знаннями, наприклад, технологією електронної торгівлі з централізованими системами резервування (CRS) та глобальними системами поширення продуктів (GDS), повинен сам ними володіти. В даний час перепідготовкою кадрів у сфері туризму займаються або професійні асоціації, або підприємства туристичної галузі, або самі компанії. Сертифікованих викладачів, орієнтованих на навчання викладацького складу туристських закладів вищої освіти, явно недостатньо [4, с. 84].

Навчання викладачів має носити в більшій мірі практичну спрямованість і здійснюватися на конкретних прикладах і проблемах сфери туризму. Фінансувати ці курси повинні не тільки заклади освіти, але і суб'єкти туристичного бізнесу. Ці витрати надалі окупляться з приходом в бізнес висококваліфікованих фахівців, що володіють інноваційними знаннями і вміннями.

В умовах практично стихійного ринку туристської освіти, відсутності тісної інтеграції установ вищої професійної освіти в сфері туризму і бізнес-структур, ймовірно, нікому не відомо, скільки і яких фахівців потрібно для галузі. Все залежить від вибору вступників до закладів вищої освіти випускників шкіл і можливості оплатити навчання в закладах освіти. В умовах відсутності галузевого замовлення на фахівців різного рівня не враховується необхідна чисельність і професійна спрямованість підготовки (спеціалізації).

Це ускладнює працевлаштування молодих фахівців, не забезпечує конкретних потреб підприємств туриндустрії, які в умовах надлишкової чисельності випускників скаржаться на дефіцит кадрів.

Туристичний бізнес, сплачуючи податки, хоче без додаткових витрат і турбот отримати готового фахівця. Але ж підготовка фахівців для туриндустрії ведеться, здебільшого, на позабюджетній основі.

Інша проблема системи навчання в туристських навчальних закладах полягає в тому, що нерідко вона відірвана від практики. У багатьох закладах освіти туристичного профілю відсутні корпоративні зв'язки і соціальне партнерство з підприємствами туриндустрії. Не всі заклади вищої освіти мають достатню кількість баз для проходження практик, сам процес проходження практики часом приносить мало користі. Посади, за якими проводиться практика, не завжди відповідають спеціальностям, напрямам і профілям підготовки студента. Але ж саме практика в туристичній фірмі або готелі для студента, що навчається на денній формі навчання, – єдина можливість отримати навички практичної роботи, та й студенти-заочники не завжди працюють за обраною у навчальному закладі спеціальності [4, с. 96].

Вихід – в постійній взаємовигідній співпраці закладу освіти та підприємств туриндустрії, створення постійно дієвих в профільних закладах вищої освіти навчальних туристичних фірм, готелів, екскурсійних бюро. Актуальною є і цільова підготовка фахівців для підприємств туриндустрії, які б вже на другому або третьому курсах відбирали собі студентів для заповнення вакансій і, спільно з навчальним закладом, цілеспрямовано готували їх для практичної роботи з частковим відшкодуванням витрат на навчання студента, організацією закордонних практик та стажувань.

Підготовка та перепідготовка кадрів у сфері туризму та гостинності може стати однією з головних переваг організації, тому що якість послуг, що надаються, безпосередньо залежить від кваліфікації кадрів, а задоволення гостей у сфері обслуговування досягається компетентністю персоналу.

У стадії розвитку туризму та гостинності в Україні прийнято виділяти два підходи до підготовки фахівців в цій сфері: традиційний і сучасний.

Традиційний підхід підготовки кадрів визначається системою освіти, яка включає навчання в рамках системи вищої професійної освіти, а також в системі середньої професійної освіти, на спеціалізованих курсах та практико-орієнтованих тренінгах.

Традиційними методами навчання в Україні є лекції, семінари, наставництво, виділяють також методи навчання поза робочим місцем та методи навчання на робочому місці. Навчання на робочому місці – це практична спрямованість, безпосередній зв'язок з виробничими функціями персоналу. Методи навчання поза робочим місцем дають можливість відволікатися від ситуації на робочому місці. Дане навчання допомагає формувати нові поведінкові та професійні компетенції.

Ці два методи не виключають один одного, навчання на робочому місці може проводитися з відривом або без відриву від роботи. Вони доповнюють один одного, тому що навчання в процесі роботи в більшості випадків поєднується з навчанням в навчальних закладах або інших організаціях.

До сучасного підходу підготовки персоналу для підприємств туризму і гостинності можна віднести аутсорсинг і аутстафінг.

Аутсорсинг – передача на обслуговування не ключових функцій сторонній організації. Мало хто з сучасних керівників враховує, яку вигоду можна отримати, передавши другорядні для організації функції більш професійному постачальнику послуг. Наприклад, передати на аутсорсинг кадровим агентствам оцінку і підбір персоналу. Поєднання самостійної роботи та аутсорсингу – це інтерсорсинг [2, с. 24].

Аутстафінг – це метод, що сприяє оптимізації певних професійних навичок, знань і досвіду, що має попит при виконання як короткострокових, так і довгострокових проектів при необхідності збільшення гнучкості процесу приймання співробітників на тимчасові та сезонні проекти [2, с. 37].

Сьогодні послуги аутсорсингу й аутстафінгу стають звичайною справою. Багато власників організацій і підприємств сфери туризму та гостинності не приймають в штат співробітників, а запрошують для роботи фахівців компанії-провайдера: використовують послуги покоївок, офіціантів, хаускіперів, кухарів, вважаючи за краще не оформляти їх в штат.

Навчання на туристських спеціальностях часто проводиться тільки на рівні теорії, хоча вона має далеко не вирішальне значення в даній професії. Студентам катастрофічно не вистачає навичок, які можуть дати практики, навчальні стажування та тренінги. Тим часом професійна підготовка менеджерів, фахівців з туризму, повинна ґрунтуватися на особливостях підприємницької діяльності в сфері туроперейтинга і спиратися на принципи педагогічної дидактики. У ній також велике значення має приділятися практичним навичкам.

Підвищення ефективності підготовки кадрів для туріндустрії в значній мірі обумовлено взаємозв'язками з практичною діяльністю, технологічними процесами сучасного туроперейтинга. Програми навчання та проектування навчальних матеріалів повинні враховувати особливості туристичного ринку, реагувати на його динаміку, а також повинні бути зорієнтовані на функції туристської організації на ринку туристичних послуг.

Як зазначає К. Малишенко, «головною проблемою підготовки кадрів для сфери туризму є надмірна академічність профільної вищої освіти при явному недоліку практичних навичок і знань, а також брак середньо-спеціальних навчальних закладів, які готують працівників сфери туризму» [3].

Можна зробити висновок, що багато проблем туристської освіти значно збільшуються відсутністю професійних знань у більшості менеджерів вітчизняного туристського ринку.

Розвиток туризму в сучасних умовах потребує і в необхідності застосовувати більш ефективні підходи до підготовки фахівців. В даний час це компетентнісний підхід.

Місія компетентнісного підходу – привести освіту в співвідношення з потребами ринку праці. Сучасність даного підходу полягає в культурі самовизначення, тобто здатності та готовності самореалізовуватися, самовизначатися і саморозвиватися.

Майбутньому фахівцю необхідно розвивати в собі вміння, які допомогли б йому швидко пристосовуватися до ситуації, що змінюється на ринку праці та новим вимогам. Відмінність компетентного фахівця від кваліфікованого полягає в тому, що компетентний фахівець володіє не тільки конкретними знаннями, навичками та вміннями, а й може застосовувати їх у своїй роботі.

Використання компетентнісного підходу при навчанні студентів полягає в поєднанні традиційних форм (лекції, семінари) з сучасними активними методами навчання (кейс-практики, ділові ігри, майстер-класи, стажування, презентації проектів). Саме така підготовка і робота над проектами в групах сприяють застосуванню методів моделювання та прогнозування в професійній діяльності, розробці інших способів вирішення проблем і таке інше. Наприклад, в рамках вивчення дисципліни «Управління персоналом організації» проводиться практичне заняття зі складання посадових інструкцій персоналу [1, с. 63].

Для результативного управління системою підготовки фахівців в умовах її вдосконалення необхідно розробити систему принципів, що відображали б найбільш істотні аспекти діяльності, які проявляються у властивостях, що надають всій системі визначеність, і обґрунтовували б її ефективність. До них відносять загальносистемні принципи розвитку підготовки кадрів для підприємств туристичної індустрії та гостинності.

Однак в даний час ще не вирішені проблеми якості підготовки фахівців:

- при дефіциті кваліфікованого персоналу для туріндустрії і гостинності присутні не затребуваність випускників профільних навчальних закладів внаслідок нестачі у них практичних навичок та знань з конкретних спеціалізацій, також слід відзначити надмірну академічність профільної вищої освіти при нестачі необхідних компетенцій;

- зі збільшенням кількості середніх і вищих спеціальних навчальних закладів, що випускають фахівців і бакалаврів туристичного профілю, зростає потреба в кваліфікованому професорсько-викладацькому складі, що володіє сучасними професійними знаннями та досвідом практичної роботи в туристській і готельній сферах, внаслідок цього недостатня кількість найбільш підготовлених працівників, що залучаються до проведення майстер-класів, семінарів, читання лекцій, наукових досліджень, пов'язаних з проблемами туризму та гостинності, а також до участі в науково-практичних конференціях і керівництвом практикою на підприємствах туризму та гостинності;

- у навчальних закладів зростає потреба у якісному та відповідному забезпеченні навчального процесу, у вивченні нових технологій професійної освіти та впровадженні засобів і методів дистанційного навчання;

- програми підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів, що реалізуються в системі професійної туристської освіти, не дають необхідних інноваційних практичних професійних навичок і знань, а часто мають формальний характер, не пов'язаний з програмами корпоративного навчання співробітників [1, с. 71].

Перед науково-педагогічними кадрами поставлено задачу розробки компетентнісної моделі випускника-бакалавра в контексті стандартів вищої професійної освіти третього покоління. Актуальність розробки компетентнісної моделі випускників у сфері туризму обумовлена процесом переорієнтації сучасної освіти зі «знанієвого» на компетентнісний підхід, що є головною та необхідною умовою модернізації та приведення результатів цього підходу у відповідність з міжнародними нормами.

На думку експертів, безсумнівно, вдосконалення навчання пов'язане, перш за все, з розробкою якісно нових підходів до вирішення завдань управління цим процесом. Щоб ефективно управляти процесом підготовки фахівця у вищому навчальному закладі, потрібно чітко бачити орієнтир та кінцеву мету такої підготовки. Зазвичай орієнтиром виступає кваліфікаційна характеристика фахівця з тієї чи іншої спеціальності [2, с. 48].

В даний час визнано, що основною метою неперервної професійної освіти є професійна компетентність, яка включає професіоналізм, право і відповідальність за прийняття рішень, комунікативні здібності, самостійність, володіння навичками швидкої адаптації, професійної мобільності. Компетентність передбачає постійне оновлення знань для успішного застосування в конкретних умовах, тобто володіння оперативними знаннями. Це не просто володіння знаннями, а скоріше потенційна готовність вирішувати завдання зі знанням справи. Важливою педагогічною передумовою вирішення цих завдань є вдосконалення змісту освіти та навчання.

Зміст навчання, будучи засобом стосовно до змісту освіти, являє собою зміст навчальної інформації, що пред'являється для вивчення. У згорнутому вигляді зміст навчання представлено в навчальному плані, навчальних програмах; в розгорнутому вигляді – в підручниках і навчальних посібниках. Зміст професійної освіти в більшій мірі, ніж зміст інших видів освіти має будуватися на основі моделі майбутньої професійної діяльності слухача. Це надає змісту цілісність, системну організованість і особистісний смисл для тих, хто навчається при засвоюванні знань і умінь [2, с. 44].

При такому підході зміст навчання проектується не як навчальний предмет, а як предмет навчальної діяльності, який послідовно трансформується в предмет діяльності професійної. Використовувана при такому підході система професійно-подібних ситуацій дозволяє розгортати зміст освіти в динаміці, створює можливість інтеграції знань різних предметних областей.

В даний час основою розробки навчально-програмної документації є професійно-кваліфікаційна характеристика фахівця в галузі туризму, проте, її обмеженість в тому, що вона відображає лише знання і навички, необхідні менеджеру, але не враховує перспективи розвитку підприємств туризму. В якості основи для розробки освітніх програм може використовуватися складена прогностична модель фахівця з туризму, тобто своєрідний еталон, розроблений на основі вивчення досвіду передових висококваліфікованих фахівців в галузі туризму.

Зіставляючи ідеальну модель фахівця з моделлю, що фактично склалася, можна визначити масштаби та зміст професійної підготовки. Розробка такої моделі дозволить переглянути всю систему підготовки та перепідготовки кадрів різного рівня в сфері туризму. Для отримання випереджувальної інформації про зміст навчання необхідним є прогнозування. Воно дозволить краще побачити завтрашній день, розробити модель фахівця в галузі туризму в найближчій і далекій перспективі, намітити шляхи досягнення еталону.

Туристським підприємствам необхідні підготовлені фахівці з певним досвідом роботи. Однак випускники навчальних закладів приходять на ринок праці з великим теоретичним запасом знань і з недостатніми професійними навичками. Підготовка та навчання кадрів – це вкладення грошових коштів і часу, які необхідно раціонально використовувати, тому слід удосконалювати систему підготовки кадрів для туристських підприємств з урахуванням вимог ринку туристичних послуг і випускати з закладів вищої освіти уже добре підготовлених до практичної діяльності фахівців.

Таким чином, сучасні економічні умови вимагають іншого, нового підходу від освітніх установ до підготовки фахівців ХХІ століття в сфері індустрії туризму. Професійна підготовка випускників у сфері туризму і знання, отримані в навчальному закладі, повинні охоплювати такі обов'язкові компоненти:

- знання законодавчих актів і нормативних документів, міжнародних норм у сфері туризму;
- навички управління людськими ресурсами, лідерство, вміння вирішення проблем, формулювання стратегій розвитку в команді;
- знання туристичної галузі, тенденцій розвитку, географії туристичних потоків, історії, культури, економіки;
- володіння однією і більше іноземними мовами, комп'ютерна грамотність;
- професійне володіння українською мовою і вміння дати грамотну відповідь на будь-яке питання клієнта;

- володіння в повному обсязі інформацією по всіх турах, яка може знадобитися споживачеві;

- навички особистісного розвитку, ефективний само менеджмент, навички спілкування, проведення презентацій, використання міжнародних стандартів.

На підставі вищевикладеного слід підкреслити – навчання сьогодні ще більшою мірою, ніж раніше, не може бути закінчено професійним навчанням в навчальних закладах, навіть якщо воно і включає максимум можливостей для оволодіння практичними знаннями та навичками. Процес навчання повинен бути безперервним, здійснюватися в різних формах – програми адаптації та підвищення кваліфікації працівників всередині організації, самоосвіта і саморозвиток.

Для того що б вирішити ряд наявних загальних проблем, необхідна державна підтримка навчальних закладів в області підготовки кадрів для індустрії туризму, яка повинна полягати в створенні умов для результативної взаємодії профільних навчальних закладів та представників бізнесу. Для підготовки фахівців у сфері туризму та гостинності необхідно створити об'єднання в рамках соціального партнерства, до складу яких входитимуть представники професійних гравців індустрії туризму, діючих готелів, ресторанів, туристичних агентств, організаторів систем навчання, фахівців закладів вищої освіти, які здійснюють підготовку персоналу для індустрії гостинності.

Ще однією метою удосконалення професійної підготовки персоналу для підприємств туріндустрії та гостинності є створення стійкого розвитку системи професійної підготовки кадрів, яка відповідала б запитам і розвитку особистості, держави та суспільства в цілому, що дозволило б підвищити якість професійної підготовки фахівців в галузі гостинності та туризму.

На державному рівні в царині наукового та кадрового забезпечення туризму та гостинності, на нашу думку, необхідно розширити підготовку кадрів для підприємств індустрії гостинності в системі профільної вищої та середньої

спеціальної освіти, а також розробити програми підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів працівників туризму на базі навчальних закладів і курсів.

На нашу думку, для удосконалення системи підготовки кадрів потрібно провести ряд заходів і розробити необхідні програми щодо поліпшення підготовки персоналу, а саме:

1. Створення регіональної галузевої служби зайнятості – організації пошуку співробітників ринку праці в системі професійної освіти; забезпечення кадрами, підготовка до мінливих вимог фахівців сфери туризму, їх відбір, оцінка та стажування. Всі ці заходи спрямовані на швидке реагування в негативних ситуаціях, ризику, а також на сприяння в працевлаштуванні та надання допомоги співробітникам;

2. Створення навчально-тренінгових майданчиків і системи галузевих освітніх центрів – необхідно здійснювати підготовку фахівців, які відповідають закордонним стандартам, на різних посадових рівнях;

3. Перетворення системи підвищення кваліфікації та підготовки професорсько-викладацького складу в сфері туризму і гостинності – це підвищить якість професійної підготовки та мобільність професорсько-викладацького складу освітніх установ.

4. Створення інноваційних науково-практичних центрів – робота центрів дозволить прорахувати стадії розвитку вітчизняного та європейського ринків туризму та гостинності, проводити інноваційну політику, формувати та цілеспрямовано здійснювати галузевий попит на фахівців, розвивати систему підготовки кадрів і матеріально-технічну складову.

Дані рекомендації спрямовані на досягнення високого рівня підготовки фахівців для туріндустрії та гостинності, що відповідають вимогам XXI століття.

Також вважаємо за необхідне відзначити, що сфера туризму та гостинності в Україні є важливою галуззю економіки і держава повинна звертати більше уваги на її стан та розвиток. Специфіка туристської освіти полягає в її різнобічності, це складний процес, схильний до постійної модернізації, що

дозволяє вводити інноваційні програми й активніше використовувати передовий закордонний досвід для підготовки туристських кадрів. На нашу думку, необхідно створювати матеріальні, правові та організаційні умови для забезпечення мобільності студентів та викладацького складу, а також розвивати програми «подвійних дипломів» на рівні бакалавра та магістратури з визнаними закордонними закладами вищої освіти.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Беляцкий Н. П. Управление персоналом / Н. П. Беляцкий. – Минск : Современная школа, 2012. – 340 с.
2. Дичківська І. М. Інноваційні педагогічні технології : навч. посіб. / І. М. Дичківська. – 3-е вид., допов. – К. : Академвидав, 2016. – 352 с.
3. Малышенко К. М. Современные проблемы подготовки кадров для речного круизного туризма // Молодой ученый. – 2011. – № 9. – С. 221–224.
4. Полевая М. В. Особенности подготовки кадров для индустрии туризма: отечественный и зарубежный опыт / М. В. Полевая. – М. : ООО «Технологии стратегического менеджмента», 2017. – 140 с.
5. Сокол Т. Г. Основы туристической деятельности / Т. Г. Сокол. – К. : Грамота, 2016. – 260 с.

The article considers issues relating to existing system of personnel training for tourism and hospitality. In connection with the active development of this sector of the economy has appeared the need for clear interaction between the system of professional education and the labor market. The authors highlight perspectives joint activities of sectoral employer and of profile educational institutions, and define the factors influencing on the personnel training in field of tourism and hospitality. The problems in the traditional and modern approach personnel training and possible solutions are considered. The specific of tourist education lies in its multifaceted,

because personnel training carried out in different directions of technical and technological, economic, administrative and scientific profiles.

Keywords: *personnel training, staff (personnel), traditional approach, modern approach, sphere, tourism, hospitality, specialists.*