

М. М. Чикалова

Сумський державний педагогічний
університет імені А. С. Макаренка

ОКРЕМІ АСПЕКТИ ПІДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРІВ ДО УЧАСТІ У ЄВРО-2012 З-ПОМІЖ СТУДЕНТІВ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «ТУРИЗМ»

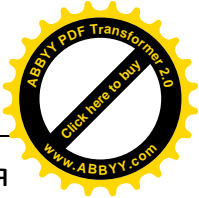
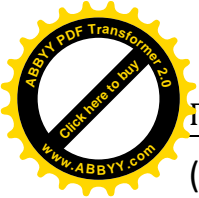
У статті висвітлено специфіку підготовки студентів, майбутня спеціальність яких пов'язана з індустрією гостинності, до участі у Євро-2012 як волонтерів, надано практичні рекомендації щодо активізації навчального процесу, зосередженно увагу на поглибленому вивченні тематичної лексики іноземною мовою для успішної комунікації з іноземними туристами та запобігання виникненню можливих конфліктних ситуацій.

Ключові слова: волонтери, індустрія гостинності, комунікативні навички, Євро-2012, гіді-перекладачі, екскурсоводи, іноземні туристи, інформаційна підтримка.

Постановка проблеми. Усім відомо, що Україні випала щаслива нагода розділити з Польщею право на проведення «Євро-2012». Для нашої країни це є неймовірною можливістю стерти стереотипи та показати світові гостинність і щирість українського народу.

Звичайно, у зв'язку з проведенням чемпіонату такого масштабу виникає нагальна потреба у спеціально навчених волонтерах. Саме у цій ситуації студенти, які обрали своєю майбутньою професією туристичний бізнес, повинні відіграти ключову роль. Професійна підготовка, яка є складовою частиною навчального процесу, стане для них дієвою підтримкою під час спілкування та роботи з іноземцями. Адже під час проведення матчів чемпіонату з футболу міста України відвідає величезна кількість іноземних туристів, яких об'єднуюватимуть футбол та іноземна мова і які потребуватимуть послуг індустрії гостинності, включаючи туристичні об'єкти та сервіс.

Аналіз актуальних досліджень. Питання якісної професійної підготовки менеджерів міжнародного туризму перебувають у полі зору багатьох учених та науковців різних країн світу. Педагогічна наука постійно збагачується результатами досліджень з педагогіки професійної освіти (С. Я. Батишев, А. П. Беляєва, Г. В. Мухаметзянова, О. М. Новіков, В. К. Федорченко, В. І. Цибух та ін.), змісту туристської професійної освіти (В. І. Жолдак, В. О. Кальней, О. Б. Коложварі, С. Е. Шишов та ін.), впровадження інноваційних моделей та нових навчальних технологій



(В. В. Гузєєв, М. В. Кларін, Г. К. Селевко, О. А. Удод та ін.). Проте індустрія гостинності, як одна з найбільш варіативних галузей економіки, ставить свої умови і в освіті. Викладачам вищих навчальних закладів, які проводять підготовку за напрямом «туризм», потрібно постійно тримати руку на пульсі цієї сфери, уміти оперативно реагувати на зміни, упроваджувати нові методи навчання, йти в ногу з потребами сьогодення.

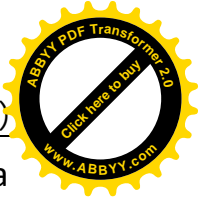
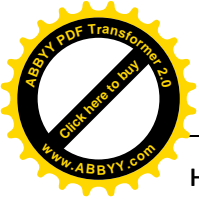
Мета статті – здійснити аналіз специфіки підготовки майбутніх фахівців сфери туризму до участі в масштабних заходах вітчизняного та світового рівня, зокрема до чемпіонату з футболу Євро-2012.

Виклад основного матеріалу. Будь-яка значна подія в історії країни виводить її на нову сходинку в питанні міжнародної співпраці, спілкування та певного визнання на світовому рівні. Фінал європейського чемпіонату з футболу Євро-2012 не є винятком. Проект підготовки проголошений головним національним проектом усієї України і, безумовно, торкнеться інтересів української туріндустрії. Адже загальна кількість іноземних туристів та обсяги завдань, які необхідно виконати українським готелям і туроператорам у червні 2012 року, відчутно перевищать стандартні для цього періоду потоки в'їзного (inbound) туризму. Саме тому туристський ринок сьогодні потребує фахівців з профільною освітою, ряд спеціальностей яких користується найбільшим попитом у сфері туризму: «менеджмент туризму», «туризм», «HR-менеджмент в туризмі» тощо.

Підготовка до Євро-2012 стосується майже всіх сфер розвитку економіки України й вимагає активного розвитку туризму. Це унікальна можливість знайомити гостей чемпіонату не лише зі стадіонами та матчами, готелями та ресторанами, але й з історичними пам'ятками архітектури, дати можливість відчути гостинність українського народу.

Більше ніж для 40 країн світу туристська галузь вважається основним джерелом надходжень грошових коштів до бюджету держави. Оскільки, на жаль, Україна, маючи величезний туристичний потенціал, займає лише 110 місце у світі за рівнем активності розвитку туристичної індустрії, очікується, що майбутній чемпіонат допоможе підноситься вітчизняній туріндустрії на вищий щабель.

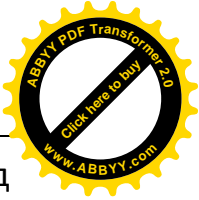
У цьому контексті виникає й чудовий шанс для студентського та викладацького складу вищих навчальних закладів, які готують фахівців за



напрямом туризм, розвинути та вдосконалити теоретичні знання та практичні навички, взявши участь у ЄВРО-2012 як волонтери. Проект волонтерство є безпрецедентною подією в історії України, яка допоможе згуртувати українську молодь, набути новий практичний досвід, сформувати правильні життєві орієнтири та оновити патріотичні почуття. Майбутнє сфери туризму в цілому залежатиме більше від людського фактору, ніж від найновітніших технологій. Саме тому на сьогодні підготовка фахівців-професіоналів у туристичній галузі є одним із пріоритетних завдань. Професійно підготовлений та навчений фахівець з туризму швидко перетворює інформацію на знання і навички – основу конкурентних переваг; знає законодавство у сфері туризму, правові норми, які регулюють відносини між особистістю та суспільством, готовий запобігти можливим конфліктним ситуаціям; застосовує знання іноземних мов під час надання послуг, які стосуються індустрії гостинності, що є ще одним позитивним моментом у процесі спілкування та роботи з іноземними туристами.

ЄВРО-2012 відкриває для студентства та молоді горизонти з широкими можливостями, оскільки саме на них ляже відповідальність за супровід зарубіжних гостей. Для того, щоб стати волонтером ЄВРО-2012, одного лише бажання недостатньо. Потрібні спеціальні знання та вміння. І тут перед студентами спеціальності «туризм» відкривається величезне поле діяльності, саме вони повинні відіграти ключову роль, саме в них переваги перед іншими волонтерами щодо знання певних нюансів зовнішньої та внутрішньої сторін сфери індустрії гостинності.

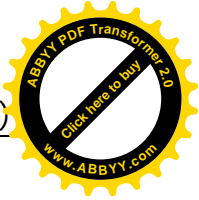
Специфіка підготовки кадрів для Чемпіонату-2012 полягає в тому, що студенти повинні досить швидко переключитися на інтенсивне вивчення чи вдосконалення *іноземної мови*. Адже туристам потрібно буде надавати додаткову інформаційну допомогу: пояснювати маршрути проїзду, місця розташування потрібних об'єктів та інші особливості місцевості тощо. До того ж необхідно взяти до уваги *психологічну підготовку* майбутніх волонтерів, урахувавши особливості іноземного менталітету. У будь-якій ситуації вони повинні зберігати доброзичливість і толерантне ставлення до приїжджаних уболівальників.



Підготовку до участі в ЄВРО-2012 доцільно проводити не лише під час навчального процесу, поєднуючи програмний матеріал з особливостями волонтерської роботи, а й на спеціально організованих з цією метою курсах при вищих навчальних закладах, до проведення занять на яких залучати викладачів різних спеціальностей (як приклад можна навести дискусійний клуб Донецького національного університету «*English Speaking Club – EURO-2012*». Клуб створений у межах програми мовної підготовки волонтерів, передбаченої Державною цільовою програмою підготовки та проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу). Організація такої додаткової підготовки зумовлена тим, що на заняттях студентів слід навчати не лише розмовної мови і тематичної лексики, а й історичних фактів тих міст, які візьмуть безпосередню участь у ЄВРО-2012, і вмінням надавати першу допомогу, вивчення деяких аспектів гри у футбол, щоб студенти могли гідно підтримати бесіду з іноземними туристами.

Підготовка студентів повинна проводитися з урахуванням основних напрямів діяльності волонтерів, а саме:

- хостеси (*hostess*) (супровід команд та представників УЕФА);
- перекладачі профільних служб (МНС, охорони здоров'я, транспорту тощо);
- організація проживання гостей (*Accomodation*);
- акредитація (*Accreditation*);
- безпека та порядок (*Safety&Security*);
- робота в зоні гостинності (*Hospitality*);
- ІТ-волонтери;
- логістика (*Logistics*);
- маркетинг (*Marketing*);
- медіа (*Media*);
- організація матчів (*Match Organization*);
- обслуговування стадіонів (*Venue Management*);
- обслуговування команд (*Team Service*);
- організація церемоній (*Ceremonies*);
- робота з VIP (*VIP-services*);



- допомога тим, хто тримав квитки (Ticketing);
- транспортування (Transportation);
- служба, яка координує акредитацію, проживання, транспорт (Welcome & Information).

Заняття доцільно проводити в невеликих групах з використанням відео-, аудіоматеріалів та розмовних тренінгів, намагаючись не лише підвищити рівень знань, але й передусім дати можливість подолати мовний бар'єр, активно розвивати комунікабельність, здатність до креативного мислення, а також знаходити вихід з будь-яких ситуацій.

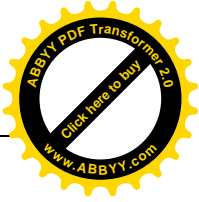
Важливим аспектом підготовки волонтерів повинен стати курс «Міжкультурне спілкування та кроскультурні комунікації», на якому проходитиме ознайомлення майбутніх волонтерів з культурою і тонкощами спілкування в різних країнах.

Під час проведення тренінгів та семінарів зі студентами (з обов'язковою присутністю на них представників психологічних служб вищих навчальних закладів) доцільно розглянути такі питання:

- комунікація та маніпулювання;
- культура мовлення;
- бізнес-етикет;
- імідж публічної людини;
- техніка ведення ділових переговорів;
- спілкування по телефону;
- робота в команді;
- подолання конфліктних ситуацій тощо.

Досвід, який вищі навчальні заклади отримують у результаті організації підготовки студентів до участі в ЄВРО-2012 як волонтерів, слід застосувати у подальшій педагогічній діяльності, створюючи нові можливості для студентів щодо поступової адаптації до майбутньої професії та вдосконалення здобутих знань протягом усього терміну навчання у виші. Це стосується організації:

- школи гідів;
- школи екскурсоводів;
- школи туристської анімації;



- школи туристських агенцій;
- школи маркетингу в туризмі,

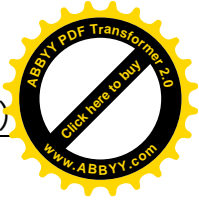
які охоплюють майже весь спектр навчальних дисциплін університетської підготовки. Навчання певного предмета можна вважати ефективним, якщо, крім освітньої діяльності, студент залучений до системи позанавчальної діяльності.

Висновки. Таким чином, аналіз специфіки підготовки майбутніх фахівців сфери індустрії гостинності до участі у Євро-2012 як волонтерів, дає змогу стверджувати, що студенти, які навчаються за напрямом підготовки туризм, мають значні переваги перед іншими волонтерами щодо професійної та мовної підготовки. Нові навчальні технології, форми та методи навчання у поєднанні з практичною діяльністю сприятимуть формуванню цілісної особистості професіонала під час інтенсивного вивчення необхідного мінімуму за короткий період часу. Введення у практику викладання дисциплін спеціальних психологічних тренінгів допоможе вихованню впевненості, готовності до ухвалення самостійних рішень та відповідальності. Участь у широкомасштабних заходах, професійна підготовка, комунікативні здібності, уміння працювати в команді дає шанси на встановлення безпосередніх контактів з потенційними роботодавцями як у межах України, так і за кордоном.

Перспектива подальшого наукового пошуку полягає в розробці організаційно-педагогічної моделі підготовки фахівців сфери туризму до участі в організації заходів національного та світового рівня.

ЛІТЕРАТУРА

1. Державна цільова програма підготовки та проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу // Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2010 № 357.
2. Голубцов С. Євро-2012 : Україна готується [Електронний ресурс] / С. Голубцов // Горячая линия. Туризм. – 2010. – № 9 (122). – Режим доступа: <http://www.tourdom.ru>.
3. Коложвари Е. Профессиональная подготовка менеджеров иностранного туризма (на примере болгарского направления туристского рынка) : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Коложвари Елена. – М., 2003. – 132 с.
4. Мясоедов С. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур : учеб. пособ. / С. Мясоедов. – М. : Дело, 2003.



РЕЗЮМЕ

М. Н. Чикалова. Отдельные аспекты подготовки волонтеров к участию в ЕВРО-2012 из числа студентов специальности «туризм».

В статье освещена специфика подготовки студентов, будущая профессия которых связана с индустрией гостеприимства, к участию в ЕВРО-2012 в качестве волонтеров, представлены практические рекомендации относительно активизации учебного процесса, акцентировано внимание на углубленном изучение тематической лексики на иностранном языке с целью успешной коммуникации с иностранными туристами и предотвращения возникновения возможных конфликтных ситуаций.

Ключевые слова: волонтеры, индустрия гостеприимства, коммуникативные навыки, ЕВРО-2012, гиды-переводчики, экскурсоводы, иностранные туристы, информационная поддержка.

SUMMARY

M. Chykalova. Some aspects in training volunteers for EURO-2012 from among the students majoring in tourism.

The article is devoted to specific features in training students whose profession is connected with the Hospitality Industry, for participation in EURO-2012 as volunteers. Practical recommendations concerning intensification of educational process are presented. The attention is focused on a topical vocabulary in English for the purpose of successful communications with foreign tourists and prevention of possible conflict situations.

Key words: volunteers, the hospitality industry, communicative skills, EURO-2012, guides-translators, guides, foreign tourists, information support.