

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-28>

УДК 379.85

ПІДГОТОВКА ТУРИСТИЧНИХ КАДРІВ TRAINING OF TRAVEL STAFF

Лук'янець Алла Вікторівна

старший викладач,

Вінницький торговельно-економічний університет

Київського національного торговельно-економічного університету

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9973-5386>**Lukianets Alla**

Vinnitsa Trade and Economic Institute,

Kiev National University of Trade and Economics

У статті розглянуто сучасний стан підготовки фахівців туристичної сфери в Україні. Публікація актуалізує питання кваліфікованої підготовки фахівців сфери туризму. Робота містить огляд основних вимог та критеріїв, що постають перед працівником туристичної індустрії. У статті подано програмні напрямки підготовки фахівців сфери туризму та обов'язкові компоненти, що повинна включати професійна підготовка працівників туризму у вузах. Виявлено основну проблему підготовки туристичних кадрів: попри великий обсяг теоретичних знань, випускникам вузів критично не вистачає практичних навичок. Підсумовуючи, можна сказати, що в Україні, при підготовці туристичних кадрів необхідно створити більш тісний зв'язок між навчальними закладами, де відбувається підготовка фахівців туризму та підприємствами цієї сфери, оскільки обидві сторони зацікавлені у якісній підготовці фахівців з туризму.

Ключові слова: туризм, сфера туризму, туристичні кадри, фахівці з туризму, підготовка туристичних кадрів.

В статье рассмотрено современное состояние подготовки специалистов туристической сферы в Украине. Публикация актуализирует вопрос квалифицированной подготовки специалистов сферы туризма. Работа содержит обзор основных требований и критериев, стоящих перед работником туристической индустрии. В статье представлены программные направления подготовки специалистов сферы туризма и обязательные компоненты, которые должна включать профессиональная подготовка работников туризма в вузах. Выявлено основную проблему подготовки туристических кадров: несмотря на большой объем теоретических знаний, выпускникам вузов критически не хватает практических навыков. Подытоживая, можно сказать, что в Украине, при подготовке туристических кадров необходимо создать более тесную связь между учебными заведениями, где происходит подготовка специалистов туризма и предприятиями этой сферы, поскольку обе стороны заинтересованы в качественной подготовке специалистов по туризму.

Ключевые слова: туризм, сфера туризма, туристические кадры, специалисты по туризму, подготовка туристических кадров.

To successfully solve the problems of tourism development, it is necessary to actively form human resources, provide qualified training of employees, create new specialties in the field of tourism in accordance with the needs of the market. Tourism cannot develop without the professionals employed in it. The relevance of the topic is explained by the fact that the tourism sector is developing and gaining momentum, so there is a question of improving staffing systems and improving the skills of tourism workers. There is an increase in the requirements for the level of competence, experience and professionalism of specialists in the field of tourism. The task of the article is to study the process of training tourism staff in Ukraine, and identify problems in this area. The article presents the program directions of training of specialists in the field of tourism and mandatory components, which should include professional training of tourism workers in universities. It is now recognized that the main purpose of continuing vocational education is professional competence, which includes professionalism, the right and responsibility for decision-making, communication skills, independence, skills of rapid adaptation, professional mobility. The main problem of tourist training has been identified: despite the large amount of theoretical knowledge, university graduates are critically lacking in practical skills. Most educational institutions in Ukraine produce specialists who have no practical experience in hotels. Therefore, it can be argued that the lack of sufficient practical skills does not allow the full development of the tourism industry. Businesses need to train directly in the workplace, wasting time and money. At the same time, vocational tourism education institutions are interested in the competitiveness of their graduates in

the labor market, as this may form cooperation between the tourism enterprise and the educational institution itself. In conclusion, in Ukraine, in the training of tourism personnel it is necessary to create a closer link between educational institutions where tourism professionals are trained and enterprises in this field, as both parties are interested in quality training of tourism professionals.

Keywords: tourism, sphere of tourism, tourist staff, tourism specialists, training of tourist staff.

Постановка проблеми. Туризм є одним з найважливіших напрямків діяльності, займає важливу нішу в світовому господарстві. Туризм, як багатогранна галузь, увійшов в життя людей різного віку, статті професії, не залежно від місця проживання. Ця галузь на сьогодні є однією з найперспективніших у світовій економіці, важливою суспільною площиною спілкування людей.

Можна стверджувати, що туризм став однією із основних складових частин життєдіяльності людей у більшості країн світу, та є одним із найперспективніших напрямків соціально-економічної діяльності у XXI ст.

Індустрія туризму вважається перспективною галуззю, що стрімко розвивається. А це означає, що людина, яка обрала туризм своєю професією, буде завжди потрібною. Але якщо раніше в цей бізнес приходили "з вулиці" і вчилися всьому на практиці, то зараз туристичної індустрії в усьому світі потрібні професійно підготовлені кадри.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Для успішного вирішення проблем розвитку туризму потрібно активно формувати кадровий потенціал, забезпечити кваліфіковану підготовку працівників, створити відповідно до потреб ринку нові спеціальності у сфері туризму. Туризм не може розвиватися без професіоналів, зайнятих у ньому.

Актуальність теми пояснюється тим, що туристична сфера розвивається та набирає обертів, тому стоїть питання удосконалення систем кадрового забезпечення та підвищення рівня кваліфікації працівників сфери туризму. Спостерігається підвищення вимог до рівня компетентності, досвідченості та професіоналізму фахівців у сфері туризму.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Зміст професійної туристської освіти детально розкрито в працях зарубіжних – W. Catesby (1970), W. Richards (1997), Ермілова Д.В. (2000), Квартальнов В.О. (2000) та вітчизняних авторів – Цибух В.І., Федорченко В.К. [1].

Постановка завдання статті. Завданням статті є дослідження процесу підготовки туристичних кадрів в Україні, та виявлення проблем у цій сфері.

Виклад основного матеріалу дослідження. Без спеціальної підготовки важко

розібратись у всіх аспектах туристичної індустрії. Підготовка кадрів у сфері туризму і гостинності – це планомірна і організована підготовка кваліфікованих фахівців готелів та інших засобів розміщення, об'єктів і засобів відпочинку, громадського харчування, а також об'єктів ділового, оздоровчого, спортивного, пізнавального призначення [2].

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 [3].

Також, професійна підготовка туристичних кадрів містить такі складові, як пізнавальна, функціональна, діяльнісна, особистісна. При цьому на рис. 1 зображено, що має на увазі кожен з компонентів.

Підвищення ефективності підготовки кадрів у сфері туризму в значній мірі обумовлено взаємозв'язками з практичною діяльністю, технологічними процесами сучасної туристичної індустрії. 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.

Вивчаючи міжнародний та вітчизняний досвід, можна стверджувати, що робота

Пізнавальний	<ul style="list-style-type: none"> • відображає зміст професійної підготовки фахівців у сфері туризму
Функціональний	<ul style="list-style-type: none"> • відображає професійну підготовку фахівців сфери туризму до виконання професійних функцій;
Діяльнісний	<ul style="list-style-type: none"> • відображає професійну підготовку майбутніх фахівців сфери туризму до здійснення різних видів професійної діяльності в умовах реального виробництва;
Особистісний	<ul style="list-style-type: none"> • відображає формування особистості фахівця сфери туризму, його особистісних якостей та професійної культури.

Рис. 1. Складові професійної підготовки фахівців сфери туризму

Джерело: складено автором на основі [4]

фахівця у сфері туризму не полягає лише у вивченні менеджерських дисциплін. Кваліфікований працівник сфери туризму повинен бути обізнаним у соціальних, гуманітарних, культурологічних, історичних, правових, естетичних, рекреаційних, екологічних, економіч-

них та інших аспектах знань, володіти іноземними мовами, сучасними комп'ютерними інформаційними технологіями.

Туризму необхідний фахівець, який має достатні знання, уміння і навички з формування, просування та реалізації туристичного

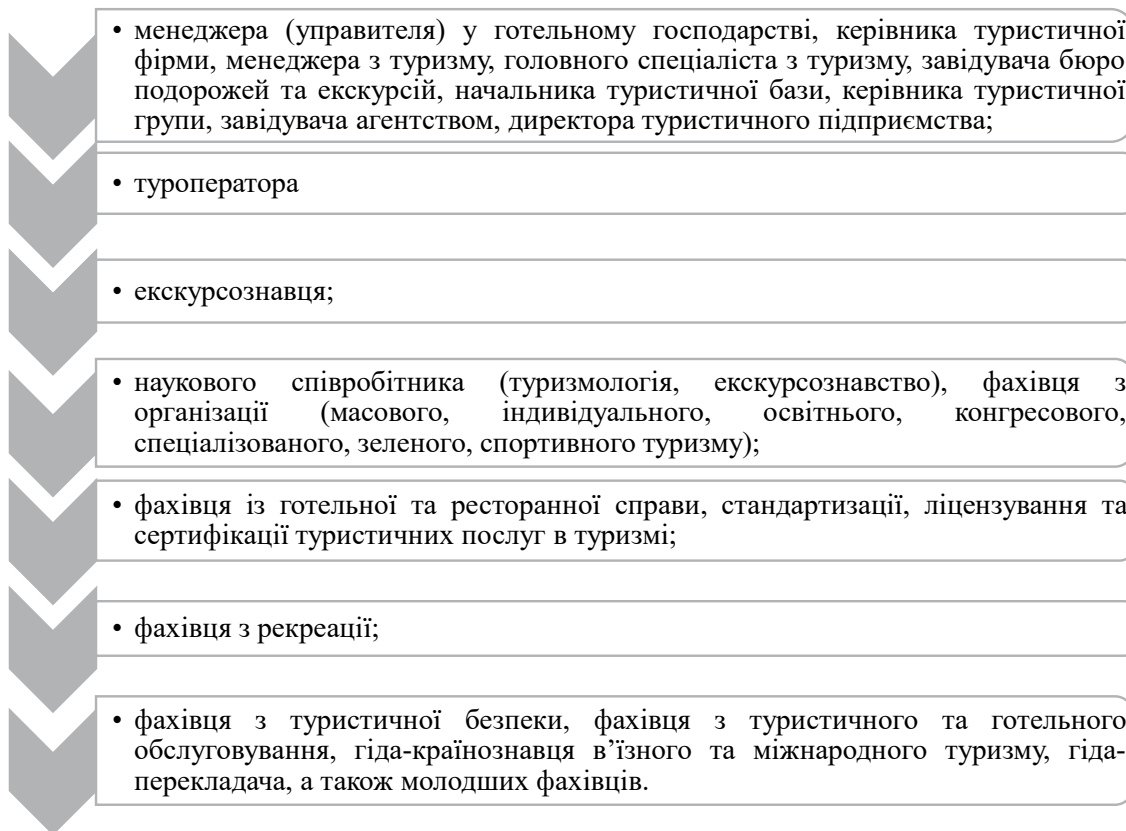


Рис. 2. Комплекс знань, умінь і навичок фахівця з туризму

Джерело: складено автором на основі [5]

продукту – туру. Комплекс знань, умінь і навичок спеціалістів формується на рівні туризмовнавця (рис. 2).

Наразі ми спостерігаємо перехід класичного туризму у величезну індустрію, до простих подорожей додається велика кількість послуг і напрямів діяльності. Відкриття великих готельних підприємств, запуск різних видів транспорту, підприємств сфери харчування, розважальних, спортивних і оздоровчих центрів, пізнавальних та ділових об'єктів, великих туристичних агентств. Також до туризму відносяться послуги екскурсіводів, гідів, перекладачів.

Важливими вміннями для працівника сфери туризму є комунікабельність, ораторські вміння, розуміння основ психології поведінки людини. Левову частку часу фахівець сфери туризму виділяє на комунікацію з клієнтами, тому ці навички дадуть змогу виявити потреби клієнта, що звернувся до фахівця з туризму, знайти саме те місце, де клієнт буде себе почувати найкраще, здійснити мрію, тобто задовільнити потребу споживача.

Також досить важливими навичками є вміння творчо і нестандартно приймати рішення, стресостійкість і працьовитість. Так, як у цій професії можуть статися різні непередбачені ситуації, починаючи від урагану на узбережжі моря і закінчуючи скасуванням рейсу.

Програмними напрямками підготовки кадрового забезпечення у сфері туризму мають стати (рис. 3).

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

Впровадження інноваційної компоненти на всіх етапах викладання

- впровадження інформаційної складової організації туристської діяльності; факторів впровадження та використання інформаційних технологій у туристичній діяльності;

Використання міжнародного та вітчизняного досвіду формування та впровадження інновацій в діяльність туристичних підприємств

- методи управління вибором напрямів і варіантів розвитку туристичних підприємств у нестабільному ринковому середовищі;

Акцент на підприємницькі навички та здібності

- викладання системного курсу започаткування та ведення приватної справи, що сприятиме розвитку бізнесу в окремих регіонах та Україні в цілому;

Високий професіоналізм та креативність професорсько-викладацького складу, що використовує зарубіжний досвід викладання

Можливість проходження практики в системі туристичного забезпечення на вітчизняних та зарубіжних підприємствах

- постійний зв'язок із роботодавцями та можливість стажування та роботи вже під час навчання.

Рис. 3. Напрямки кадрової підготовки у сфері туризму

Джерело: складено автором на основі [6, с. 516]

передумовою вирішення цих завдань є вдосконалення змісту освіти та навчання.

В Україні професійною освітою для сфери туризму сьогодні займаються середні і вищі навчальні заклади різних форм власності. До їх числа входять загальноосвітні і спеціалізовані профільні школи, ліцеї, гімназії, коледжі, інститути, університети, академії. Загалом, ця галузь сьогодні є доволі популярною серед абітурієнтів, через що якомога більше закладів освіти намагаються відкривати в себе відповідні спеціальності. Підготовкою фахівців галузі туризму займаються більше 80 вищих навчальних закладів України та ще більше професійних закладів нижчого рівня акредитації [1]. Звісно, така велика кількість закладів освіти сприяє розвитку туристичної галузі, але постає проблема недостатності співпраці між закладами професійної туристичної освіти та підприємствами, яка значно гальмує розвиток кваліфікованості працівників сфери туризму, як з теоретичної, так і з практичної сторін освіти.

Попри велику кількість ВНЗ, тільки близько 10% випускників реалізують себе у сфері туризму. За такого відбору туризм не повинен мати жодних проблем — дуже перспективна й неосвоєна галузь, необмежений лекторат, підвищений попит на туристичні подорожі тощо. Але практика доводить, все ж таки у туристській галузі України існує багато проблем, і серед них такі, які найдосвідченіші практики та затяті ентузіасти поки що не в змозі розв'язати [7].

Більшість навчальних закладів України випускають фахівців, які не мають практичного досвіду роботи в готелях. Тому можна стверджувати, що відсутність достатньої кількості практичних навичок не дає змоги у повній мірі розвиватись туристичній галузі. У підприємств виникає необхідність проведення навчання

безпосередньо на робочому місці, втрачаючи при цьому час та кошти. При цьому заклади професійної туристичної освіти зацікавлені у конкурентоспроможності своїх випускників на ринку праці, так як це може сформувати співробітництво між туристичним підприємством та самим закладом освіти.

Тому, як бачимо, досить великою проблемою постає відірваність теорії та практики. Здебільшого, випускники вузів, мають за плечима лише набір теоретичних знань, і шукаючи роботу стикаються з умовою досвіду роботи. З цього і випливає проблема працевлаштування молодих спеціалістів і недостатності кваліфікованих кадрів. При цьому, туристи стають все більш обізнаними і вимогливими. Їх уявлення про рівень сервісу, вимоги до відпочинку і навіть знання географії та іноземних мов щоразу збільшуються, та в деяких моментах навіть переважають знання випускників ВНЗ. Тому, керівники туристичних фірм намагаються знайти працівника не лише з наявністю спеціальної освіти, а й з високим рівнем ерудованості, творчості, комунікабельності, певних особистих якостей.

Висновки. Отже, сфера туризму на сьогодні набирає все більших обертів, розширюється та розвивається. З розширенням цієї сфери збільшується потреба у кваліфікованих фахівцях сфери туризму. Туристична освіта в Україні знаходиться на досить високому рівні, що стосується теоретичних знань. Проте основною проблемою підготовки туристичних кадрів є недостатність або і взагалі відсутність у випускників ВУЗів практичних навичок у туризмі. Причиною тому є слабкий рівень співпраці туристичних фірм-роботодавців з закладами освіти. Тому важливим є налагодження цієї співпраці, оскільки як фірми-роботодавці, так і заклади освіти зацікавлені в якісній підготовці фахівців з туризму.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Рабаданова Я. М. Особливості підготовки фахівців туристичної галузі. *Управління розвитком*. 2012. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/rabadanova.htm
2. Морозов В. Ю. Особенности подготовки кадров в сфере туризма и гостеприимства в России: традиционный и современный подходы. *Сервис в России и за рубежом*. 2015. URL: https://tourlib.net/statti_tourism/morozov6.htm
3. Коваленко О. В., Великодна Є. М. (н.д.) Особливості підготовки фахівців сфери туризму та гостинності в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. URL: https://repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/8290/3/%D0%9A%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE_%D0%92%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B0_%D0%A1%D-1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.pdf
4. Гункевич М. Б. Сучасні тенденції процесів підготовки фахівців галузі в Україні туризму. *Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка*. 2013. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/gunkevych.htm

5. Класифікатор професій ДК 003:2005. *Серія: Кадри підприємства*. Київ : КНТ, 2007. 500 с.
6. Матросова В. О., Перерва П. Г., Матросов О. Д. Кадрове забезпечення галузі туризму та гостинності. Видавництво Львівської політехніки, 2019. С. 515–516.
7. Підготовка кадрів для активного туризму (н.д.). URL: <http://referatss.com.ua/work/pidgotovka-kadriv-dlja-aktivnogo-turizmu-organizacija-shkil-seminariv-kursiv/>

REFERENCES:

1. Rabadanova Y.M. (2012) Osoblyvosti pidhotovky fakhivtsiv turystychnoyi haluzi [Features of training of specialists in the tourism industry]. *Development management*. Available at: https://tourlib.net/statti_ukr/rabadanova.htm
2. Morozov V.Yu. (2015) Osobennosti podgotovki kadrov v sfere turizma i gostepriimstva v Rossii: traditsionnyy i sovremennyu podkhody [Features of training in the field of tourism and hospitality in Russia: traditional and modern approaches]. *Service in Russia and abroad*. Available at: https://tourlib.net/statti_tourism/morozov6.htm
3. Kovalenko O.V. & Velikodna E.M. (n.d.) Osoblyvosti pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu ta hostynnosti v Ukrayini: suchasnyy stan ta perspektyvy rozvytku [Features of training of specialists in the field of tourism and hospitality in Ukraine: current status and prospects]. Available at: https://repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/8290/3/%D0%9A%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE_%D0%92%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%B0_%D0%A1%D-1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.pdf
4. Gunkevych M.B. (2013) Suchasni tendentsiyi protsesiv pidhotovky fakhivtsiv haluzi v Ukrayini turyzmu. [Current trends in the training of specialists in the field of tourism in Ukraine]. *Bulletin of Luhansk National University Taras Shevchenko*. Available at: https://tourlib.net/statti_ukr/gunkevych.htm
5. Klyasyfikator profesiy DK 003:2005 [Classifier of professions DK 003: 2005] (2007) Series: Personnel of the enterprise. Kyiv: KNT, 500 p.
6. Matrosova V.O., Break P.G. & Matrosov O.D. (2019) Kadrove zabezpechennya haluzi turyzmu ta hostynnosti [Staffing of tourism and hospitality]. Lviv Polytechnic Publishing House, pp. 515–516.
7. Pidhotovka kadriv dlya aktyvnoho turyzmu [Training for active tourism] (n.d.). Available at: <http://referatss.com.ua/work/pidgotovka-kadriv-dlja-aktivnogo-turizmu-organizacija-shkil-seminariv-kursiv/>