

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-84>

УДК 379.85

МІЖНАРОДНІ КУРСИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ ТУРИЗМУ: ДОСВІД ДЛЯ УКРАЇНИ

INTERNATIONAL TRAINING COURSES FOR TOURISM PROFESSIONALS: EXPERIENCE FOR UKRAINE

Сеньків Мар'яна Ігорівнакандидат географічних наук, доцент,
Національний університет «Львівська політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2146-3456>**Шкурко Віра Сергіївна**студентка,
Національний університет «Львівська політехніка»
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2719-1087>**Senkiv Mariana, Shkurko Vira**
Lviv Polytechnic National University

Стаття присвячена дослідженню міжнародного досвіду організації курсів підвищення кваліфікації для фахівців сфери туризму. Головна ідея статті полягає у важливості постійного розвитку та вдосконалення навичок працівників і наявності відповідних навчальних програм і курсів. Окрему увагу в статті присвячено залежності між освіченістю фахівців туризму та його конкурентоспроможністю як галузі. Охарактеризовано приклади закордонного досвіду підвищення кваліфікації кадрів у сфері туризму на корпоративному рівні та рівні країни. Детально проаналізовано деякі успішні навчальні програми та курси підвищення кваліфікації, зокрема «Skills Framework for Tourism» («Основи навичок для туризму») Сінгапурської ради з туризму та Академію TUI Group, окреслено їхні пріоритетні напрямки діяльності. Виділено потенційні можливості та напрями впровадження успішних програм і курсів підвищення кваліфікації для післявоєнного розвитку туристичної сфери України.

Ключові слова: підвищення кваліфікації, спеціалісти сфери туризму, розвиток трудових ресурсів, міжнародний досвід, навчальні програми і курси.

The purpose of the article is to study the experience and features of international programs and training courses for tourism specialists. This experience can be useful for the current and post-war development of tourism in Ukraine. The relevance of the topic is substantiated by the fact that staff development is one of the most important and promising areas of human resources management and factors of successful activity of the entire tourism industry. For achieving this purpose, we used the main general scientific and special methods, in particular, literature analysis and system analysis for the study of international methods and programs of professional development in tourism. Some successful training programs and advanced training courses, in particular the Skills Framework for Tourism of the Singapore Tourism Board and the TUI Group Academy, are analyzed in detail, and their priority areas of activity are outlined. The work done on the study of professional training and staff development in tourism allowed us to draw the following conclusions: employee training is the most important means of achieving the strategic goals of the organization; training is the most important means of increasing the value of the organization's human resources; there is a huge variety of training programs designed for different categories of employees – from ordinary employees to senior management. The variety of training methods used can be divided into two broad groups: country-level training and corporate training. The study also solved the following tasks: analyzed the essence of staff development; summarized the methods and concepts of professional development; studied the peculiarities of professional development in Western countries and in Ukraine; also considered the strategy of professional training of staff and considered the factors necessary for its implementation.

Keywords: advanced training, specialists in the field of tourism, human resources development, international experience, training programs and courses.

Постановка проблеми. Туризм як галузь потребує великої кількості людських ресурсів, а кваліфіковані працівники мають вирішальне значення для його процвітання. Завдяки т. зв. мультиплікативному ефекту туризм створює пряму, непряму та індуковану зайнятість для молоді, жінок та маломобільних груп населення, що є дуже важливим з точки зору досягнення цілей сталого розвитку, зокрема № 4 і № 8 [7]. Попри позитивні аспекти створення робочих місць туризмом, існує також ряд проблем, на вирішення яких необхідно вже зараз спрямувати зусилля країн, організацій, компаній, тощо. Зокрема, невідповідність між доступними кваліфікаціями та реальністю на робочих місцях, яка суттєво впливає на зайнятість у сфері туризму та розвиток талантів у різних країнах світу. Прірва між освітою та потребами у навичках/знаннях і, як наслідок, брак трудових ресурсів з навичками, орієнтованими на майбутнє, продовжує шкодити глобальній економіці. Туризм також стикається з проблемами залучення та утримання талантів та покращення умов праці, що може бути предметом окремого дослідження.

Отже, для вирішення вищезазначених проблем необхідно розробляти нові та прогресивні навчальні програми та курси для фахівців у сфері туризму. Вже зараз вони часто пропонуються різними навчальними закладами, організаціями, компаніями відповідно до сучасних трендів на міжнародному ринку туризму. Проте бракує глибокого аналізу цих програм, їхніх переваг та недоліків, можливостей тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розвиток масового туризму глибоко вплинув на освіту в галузі туризму і готельного бізнесу в країнах Європи та Америки. Поява на ринку міжнародних мереж готелів, розвиток ресторанного обслуговування тощо сприяли створенню різноманітних за формою і спеціалізаціями шкіл у галузі туризму та гостинності, зокрема: Тихоокеанська міжнародна школа готельного менеджменту (Pacific International Hotel Management School) у місті Нью-Плімут, Нова Зеландія, Міжнародний інститут навчання готельного та туристичного бізнесу (International Hotel and Tourism Training Institute) у місті Невшател, Швейцарія, Міжнародна школа готельного менеджменту "Blue Mountains" (Blue Mountains International Hotel Management School) в Австралії та ін. У Великобританії професійні курси з туризму та гостинності переважно пропонують бізнес-школи або школи менеджменту університетів (Університет Бірмінгема, Брайтонський уні-

верситет, Букінгемський університет, Единбурзький університет та ін.) [5].

У туристичному плані Замбії на період 2018–2038, а саме в розділі «Розвиток людських ресурсів» йдеться про діяльність Замбійського інституту досліджень туризму та гостинності, який, зокрема, пропонує мобільне навчання за різними курсами/програмами в галузі туризму та гостинності, які адаптовані відповідно до потреб окремих підприємств і включають супровід сафарі-турів, навчання туроператорів та туристичних агентств. У той же час існує цілий ряд проблем у країні, пов'язаних з наданням якісних послуг з підвищення кваліфікації у сфері туризму, зокрема, через слабку взаємодію між роботодавцями і навчальними закладами, застаріле обладнання спеціалізованих навчальних закладів, брак кваліфікованих викладачів, та ін. Також йдеться про необхідність розвитку центрів передового навчання у сфері туризму [9].

Заслуговує на увагу туристична онлайн-академія Всесвітньої туристичної організації (ЮНВТО), яку розроблено у партнерстві з університетом ІЕ та офіційно представлено на 23-й Генеральній асамблеї ЮНВТО 9 вересня 2019 року. Курси цієї академії призначені для тих, хто прагне вдосконалити свій поточний набір навичок для адаптації до швидких змін у туризмі [6]. ЮНВТО також просуває ініціативи для зміцнення та розвитку потенціалу та компетенцій професіоналів туризму, а також для обміну знаннями та інструментами на практиці. Вони включають кілька кваліфікацій, які можна отримати в рамках програми Фонду Феміди ЮНВТО, основною метою якої є підвищення якості туристичної освіти та підготовки [8].

У звіті Організації економічного співробітництва і розвитку описано чотири мегатренди, які до 2040 року, ймовірно, сильно впливатимуть на туризм: зміна попиту відвідувачів; стале зростання туризму; сприятливі технології; туристична мобільність [4]. Ці та інші тренди повинні враховуватись розробниками сучасних навчальних програм і курсів для фахівців сфери туризму.

Постановка завдання. Метою статті є дослідження досвіду та особливостей успішних міжнародних програм і курсів підвищення кваліфікації для фахівців туризму. Цей досвід може бути корисним для теперішнього та післявоєнного розвитку туризму в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для ефективного розвитку сфери туризму необхідний інтелектуальний капітал, а під час розроблення туристичного про-

дукту повинні першочергово враховуватись люди – і безпосередні виконавці, і учасники культурного простору, як найважливіша складова пропонованої споживачеві якості. Конкурентна перевага країн в умовах глобальної економіки дедалі сильніше залежить від наявності кваліфікованих досвідчених фахівців. У туризмі на міжнародному рівні зростає розуміння того, що трудові ресурси забезпечують конкурентоспроможність та інновації, покращують показники бізнесу і полегшують процес адаптації до мінливого ринку. Також є розуміння того, що зростання економічного впливу туризму зумовлює необхідність розширення та поглиблення освіти в цій галузі.

Загалом, у Європі на корпоративному рівні приділяється серйозна увага професійному навчанню персоналу, яке є елементом загальної системи роботи з кадрами, що передбачає не лише їхню підготовку та підвищення кваліфікації, а й відбір, атестацію, просування кар'єрними сходами та стимулювання. Часто програми навчання та професійної підготовки розробляються самими фірмами, а у службах кадрів організуються самостійні відділи навчання, які займаються підготовкою, навчанням персоналу, розробляють навчальні матеріали, підтримують зв'язок з іншими навчальними центрами.

Дослідження міжнародного ринку програм і курсів підвищення кваліфікації підтвердило, що у закордонних туристичних корпораціях приділяють серйозну увагу професійному навчанню персоналу. Це стосується як рівня корпорації чи окремої організації, так і рівня цілої країни. Ми розглянули детально декілька успішних кейсів.

Всесвітньо відома програма «Skills Framework for Tourism» («Основи навичок для туризму») була розроблена Сінгапурською радою з туризму спільно з іншими організаціями та освітніми провайдерами для сприяння оволодінню навичками та навчанню «протягом усього життя» працівників у Сінгапурі [2]. Ця програма започаткована у 2016 році з метою підвищення кваліфікації та розширення можливостей професіоналів туристичного сектору Сінгапуру, а також є важливою складовою Плану трансформації туристичної галузі країни. Програма пропонує широкий спектр навчальних курсів та семінарів для працівників туристичного сектору, включаючи навчання для персоналу готелів, менеджерів, гідів, туристичних агентів, окремі курси для роботодавців, а також для тих, хто прагне зробити кар'єру в туризмі. Загалом, понад

70 навчальних курсів охоплюють різні аспекти туристичної галузі, такі як обслуговування клієнтів, цифровий маркетинг, електронна комерція, вивчення дестинацій та культурна гостинність. Програма також надає фінансову підтримку окремим особам і компаніям для заохочення участі в навчальних курсах.

Сінгапурська рада з туризму тісно співпрацює з галузевими партнерами для розроблення актуальних та якісних навчальних програм, що відповідають потребам туристичного сектору. Для забезпечення ефективності програми «Skills Framework for Tourism», рада регулярно переглядає та оновлює навчальний план, щоб він відповідав тенденціям і потребам галузі. Також відбувається співпраця з галузевими асоціаціями та роботодавцями для виявлення конкретних прогалин у навичках та розроблення цільових навчальних рішень. Ця програма є успішною, адже допомагає підвищити стандарти обслуговування, покращує враження відвідувачів і зміцнює позиції Сінгапуру як однієї з провідних туристичних дестинацій.

У звіті про результати діяльності туристичного сектору в Сінгапурі за 4 квартал 2017 року було виділено позитивні статистичні зміни: кількість міжнародних відвідувачів досягла 17,4 млн, що на 6% більше, ніж у 2016 році; надходження від туризму зросли порівняно з попереднім роком до \$26,8 млрд, що на 4% більше, а також зменшилась кількість працівників без освіти та зросла частка працевлаштованого у туристичній індустрії місцевого населення [1]. Це свідчить про важливість запровадженої програми підвищення кваліфікації працівників туризму для покращення показників відвідуваності та доходів від туристичної галузі країни.

Успішним прикладом запровадження додаткового навчання на корпоративному рівні для фахівців сфери туризму є TUI Group, відома туристична компанія, що базується в Німеччині. Перш за все, TUI Group визнала важливість надання високоякісного обслуговування клієнтам і забезпечення того, щоб їхні співробітники мали необхідні навички та знання для задоволення зростаючих потреб мандрівників. Для досягнення цієї мети вони створили Академію TUI – спеціальну програму навчання та розвитку, яка пропонує широкий спектр навчальних курсів і семінарів з різних напрямів туристичної індустрії, включаючи знання про дестинації, обслуговування клієнтів, методи продажу та сталий розвиток. Навчальні курси Академії TUI проводяться

досвідченими професіоналами індустрії як особисто, так і через онлайн-платформи у різних куточках світу.

Зараз програма складається з 45 веб-курсів з туризму та гостинності англійською, французькою та іспанською мовами. Вони включають інтерактивні методи навчання, практичні вправи та реальні кейси, щоб гарантувати, що учасники зможуть ефективно застосувати свої знання у своїй роботі. Одним із важливих аспектів Академії TUI є її спрямованість на сталий розвиток та відповідальний туризм, що передбачає навчання про збереження навколишнього середовища, культури та етичні ділові практики [3].

Успіх Академії TUI можна оцінити за різними показниками. Рівень задоволеності клієнтів значно підвищився з моменту впровадження навчальних програм, причому клієнти визнають високий рівень сервісу, що надається фахівцями TUI. Крім того, TUI Group отримала численні нагороди та відзнаки за свою прихильність до навчання та розвитку, в тому числі була визнана одним з найкращих роботодавців у туристичній галузі. Окремим досягненням є започаткована у 2016 році програма на базі Академії, яка пропонує професійну освіту та кар'єрні можливості для молодих людей із вразливих спільнот туристичних країн: Домініканська Республіка, Танзанія, Шрі-Ланка, Кабо-Верде, Марокко, Таїланд, Кенія. Вона спирається на потенціал туризму як визнаного рушія глобального зростання кількості робочих місць і поєднує теоретичну освіту з практичними заняттями та тренінгами. Кожна Академія TUI є унікальною для свого напрямку і пропонує різноманітні професійні кваліфікації.

Очевидно, що використання деяких елементів зарубіжного досвіду для організації підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму є необхідним для України, де зараз показники періодичності підвищення кваліфікації працівників суттєво відрізняються від показників розвинених країн. Також за оцінками фахівців, частка висококваліфікованих працівників на вітчизняних підприємствах є значно меншою, ніж у США та країнах ЄС, а отже, є значна потреба у запровадженні ефективних курсів підвищення кваліфікації.

Для успішного післявоєнного розвитку туризму Україні варто запозичити деякі міжнародні практики підвищення рівня кваліфікації фахівців. Зокрема, на рівні країни варто розробити одну або декілька ефективних програм навчання та підвищення кваліфікації фахівців з туризму, популяризувати цю про-

граму на різних рівнях, зокрема і в територіальних громадах, передбачити бюджет для фінансування цих програм. Такі програми повинні розроблятися національними туристичними органами влади у партнерстві з провідними навчальними закладами, представниками туристичного бізнесу, регіональними і локальними туристичними організаціями та іншими зацікавленими суб'єктами. Навчальні програми можуть бути частиною туристичного плану або стратегії країни на майбутні роки. Представникам туристичного бізнесу для розвитку людських ресурсів і під час розроблення туристичного продукту доцільно сфокусуватись на: якості обслуговування клієнтів, практичних навичках працівників, сталому навчанні, визнанні досягнень фахівців, спонуканні до безупинного вдосконалення професійних навичок, сучасних трендах туризму. Такий підхід сприятиме конкурентоспроможності українських туристичних компаній. Також варто стимулювати розвиток системи обов'язкових виїзних стажувань, щоб українські фахівці з туризму могли ознайомитись з міжнародними стандартами управління туризмом, новими технологіями, трендами та успішними практиками у туристичній сфері. Стажування сприяють формуванню зв'язків та обміну досвідом з колегами з інших країн, розширенню мережі контактів та розвитку міжнародного співробітництва.

Висновки. Отже, досліджений нами міжнародний досвід запровадження програм і курсів підвищення кваліфікації для фахівців з туризму є прикладом довготермінового позитивного соціально-економічного впливу на країни та місцеві громади. Україна має достатній потенціал для реалізації у майбутньому подібних навчальних програм, які б надавали фахівцям з туризму доступ до актуальних знань та навичок у цій сфері. Варто персоналізувати курси та надати можливості для мережевого зв'язку та обміну досвідом між учасниками. Такий досвід сприятиме позитивному іміджу України на міжнародному ринку туризму. Проте для успішної імплементації таких ініціатив підвищення кваліфікації необхідно спочатку забезпечити декілька передумов. По-перше, потрібна відповідна інфраструктура, зокрема, навчальні центри та/або веб-платформи. По-друге, необхідно залучити провідних експертів не лише з України, а й з інших розвинених країн для розроблення і викладання курсів. По-третє, важливо забезпечити фінансування для участі фахівців у таких курсах, оскільки вони можуть бути дороговартісними.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Звіт про діяльність туристичного сектору від Сінгапурської ради з туризму. URL: https://www.skillsfuture.gov.sg/docs/default-source/skills-framework/skillsframework_tourism_handbook_fa_web_24oct.pdf
2. Офіційна сторінка програми SkillsFuture. URL: <https://www.skillsfuture.gov.sg/skills-framework/tourism>
3. Офіційна сторінка TUI Group's Academy. URL: <https://tui-eacademy.com/>
4. OECD (2018), «Megatrends shaping the future of tourism», in OECD Tourism Trends and Policies 2018, OECD Publishing, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/tour-2018-6-en>
5. Sidorov, V. (2018). Individual Aspects in Professional Training of Tourism Specialists in the UK. *Comparative Professional Pedagogy*, 8(2): 43–50. URL: <http://archive.sciendo.com/RPP/rpp.2018.8.issue-2/rpp-2018-0018/rpp-2018-0018.pdf>
6. Tourism Online Academy. URL: <https://www.unwto.org/tourism-online-academy>
7. World Tourism Organization and United Nations Development Programme (2017), *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*, UNWTO, Madrid.
8. World Tourism Organization (2022), *UNWTO Tourism Education Guidelines*, UNWTO, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423941>
9. Zambia Tourism Master Plan 2018–2038. URL: <https://www.szi.gov.zm/mot/?wpdmpro=zambia-tourism-master-plan-2018-2038>

REFERENCES:

1. Zvit pro diialnist turystychnoho sektoru vid Sinhapurskoi rady z turyzmu [Tourism Sector Activity Report from the Singapore Tourism Board]. URL: https://www.skillsfuture.gov.sg/docs/default-source/skills-framework/skillsframework_tourism_handbook_fa_web_24oct.pdf
2. Ofitsiina storinka prohramy SkillsFuture [The official page of the SkillsFuture program]. URL: <https://www.skillsfuture.gov.sg/skills-framework/tourism>
3. Ofitsiina storinka TUI Group's Academy [The official page of TUI Group's Academy]. URL: <https://tui-eacademy.com/>
4. OECD (2018), «Megatrends shaping the future of tourism», in OECD Tourism Trends and Policies 2018, OECD Publishing, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/tour-2018-6-en>
5. Sidorov, V. (2018). Individual Aspects in Professional Training of Tourism Specialists in the UK. *Comparative Professional Pedagogy*, 8(2), 43–50. URL: <http://archive.sciendo.com/RPP/rpp.2018.8.issue-2/rpp-2018-0018/rpp-2018-0018.pdf>
6. Tourism Online Academy. URL: <https://www.unwto.org/tourism-online-academy>
7. World Tourism Organization and United Nations Development Programme (2017), *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*, UNWTO, Madrid.
8. World Tourism Organization (2022), *UNWTO Tourism Education Guidelines*, UNWTO, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423941>.
9. Zambia Tourism Master Plan 2018–2038. URL: <https://www.szi.gov.zm/mot/?wpdmpro=zambia-tourism-master-plan-2018-2038>