

УДК 378.2:379.85

**В.В. ГРУШКА,**  
*кандидат географічних наук,  
доцент кафедри фізичної та економічної географії  
Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара*

## **ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ (КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД)**

У статті розглянуто компетентнісний підхід при підготовці фахівців туристичної індустрії. Виявлено специфіку та особливості підготовки спеціалістів галузі туризму. На підставі аналізу науково-педагогічної літератури визначено основні компетенції та основні виробничі функції майбутніх менеджерів з туризму.

*Ключові слова: компетентнісний підхід, компетенції, фахівці туристичної індустрії, етапи підготовки, професійні якості, вміння, навички.*

**Актуальність.** Останні десятиліття ознаменувалися інтенсивним розвитком туристичної індустрії, яка є провідною галуззю економіки багатьох країн світу і однією з найбільших користувачів природних ресурсів, які визначають її територіальну організацію, напрями спеціалізації, формують туристичні потоки та рівень ефективності роботи туристичних закладів. Основою розвитку туристичної індустрії є кваліфікований та компетентний персонал. Особливо актуальною ця проблема є в Україні, адже туристичний потенціал країни величезний, але саме людський чинник стримує розвиток даної галузі. Вітчизняний туризм поступається світовим стандартам щодо якості послуг, використання інноваційних форм організації туристичних подорожей, культури обслуговування. Тому проблема забезпечення туристичної індустрії кваліфікованими фахівцями, які повинні вчасно реагувати на зміни, аналізувати інформацію, забезпечувати конкурентоспроможність України на ринку туристичних послуг, має вирішуватись комплексно та концептуально, починаючи з професійної підготовки фахівців.

**Основний виклад матеріалу.** В Україні підготовку фахівців туристичної індустрії здійснює понад 80 вишів. Нині для всіх цих закладів освіти характерний компетентнісний підхід, який передбачає відповідний зміст та досягнення очікуваних результатів освітньої діяльності. Концептуальні основи такого підходу використовуються і в професійній підготовці майбутніх фахівців в сфері туризму.

Використання в даному випадку компетентнісного підходу передбачає аналіз особливостей практичної діяльності, специфіки завдань, вибір стратегії їх розв'язання, що створює ефективні умови для формування професійного мислення фахівця. В. Лозовецька зауважує: «...основним у цьому є адекватне сприйняття майбутнім фахівцем вимог та потреб сучасного ринку туристичного продукту, усвідомлене розуміння необхідності професійного удосконалення, формування додаткових знань і умінь відповідно до аналізу уподобань та потреб сучасного споживача» [3, с. 19].

І. Болотнікова вважає, що професійна компетентність та професіоналізм є складовими психічної зрілості особистості [1]. А. Маркова трактує компетентність як сукупність психічних якостей, психічних станів, які дозволяють діяти самостійно і відповідально, уміння і здатність людини виконувати певні професійні функції [6, с. 23].

Різновид всіх компетентностей характеризує рівень професіоналізму працівників у таких сферах:

1) спеціальна – володіння власне професійною діяльністю на досить високому рівні, здатність проектувати свій подальший професійний розвиток;

2) соціальна – володіння спільною (груповою, кооперативною) професійною діяльністю, співпрацею, а також прийнятими в цій професії прийомами професійного спілкування; соціальна відповідальність за результати своєї професійної праці;

3) особистісна – володіння прийомами особистісного самовиявлення й саморозвитку, засобами протистояння професійній деформації особистості;

4) індивідуальна – володіння прийомами самореалізації і розвитку індивідуальності в межах професії, готовність до професійного зростання, здатність до індивідуального самозбереження, стійкість до професійного старіння, уміння раціонально організувати власну працю без перевантаження часу й сил, здійснювати її без напруження, втоми і навіть із активізуючим ефектом;

5) екстремальна – готовність до роботи в ситуації раптового ускладнення, що виявляється в здатності розв'язувати проблеми, пов'язані зі зміною професії, перенавчанням, і як результат – зменшення ризику безробіття [1].

Перед розглядом професійних компетентностей фахівців туристичної індустрії слід розглянути вимоги до вмінь та навичок здобувачів освіти за напрямом підготовки «Туризм», які зазначені в Галузевих стандартах вищої освіти України.

Бакалавр з туризму повинен уміти проектувати організаційну структуру підприємств у сфері туризму, управляти бізнес-процесами таких підприємств, застосовувати основи комунікативного менеджменту в практичній туристичній діяльності, аналізувати та прогнозувати результати господарської діяльності підприємств у туристичній галузі, вести облік формування та використання фінансових результатів у туризмі, проводити комплексні маркетингові дослідження та визначати ринкові можливості розвитку підприємств туристичної індустрії, перспективні цільові сегменти споживачів, обґрунтовувати товарну, цінову, комунікаційну, збутову політику та брендинг підприємств сфери туризму.

Фахівець туристичної галузі повинен аналізувати тенденції та закономірності розвитку туризму, економічні, соціальні, політичні, культурологічні чинники для прогнозування розвитку туризму, економічну та соціальну ефективність туристських обмінів, доходів від туризму, мультиплікативного його впливу на розвиток економіки, обсяги реалізації туристичного продукту, ризики підприємницької діяльності в туристичній сфері [2, с. 11–13].

Виходячи з вищезазначених вимог, І. Саух зазначає, що професійна компетентність менеджера туризму – це «...найбільш загальна характеристика здатності фахівця ефективно виконувати професійні обов'язки (функції) у своїй професійній сфері діяльності (туристичній індустрії), своєрідний вимірник, індикатор, якісно-кількісна характеристика рівня професіоналізму ...важливий аспект його професійної культури, здатність до здійснення стратегічних, аналітичних, організаційно-розпорядчих, консультативно-дорадчих, контрольних функцій та ефективної самореалізації в умовах практичної діяльності на підставі спеціальних знань, умінь, цінностей, необхідних для професійної діяльності у сфері туристичної індустрії» [7].

Наказом Міністерства освіти і науки України № 476 від 14.06.2004 р. було встановлено складові галузевих стандартів вищої освіти з напрямку «Туризм». Згідно наказу: «освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника вищого навчального закладу є державним нормативним документом, в якому узагальнюється зміст освіти, тобто відображаються цілі освіти та професійної підготовки, визначається місце фахівця в структурі господарства держави і вимоги до його компетентності, інших соціально важливих властивостей та якостей» [8].

Основними виробничими функціями фахівця туристичної галузі є проектувальна, організаційна, управлінська, виробнича (технологічна).

– *проектувальна* (визначення форм, видів і типів туристської діяльності у складі групи фахівців та в умовах визначеного терміну виконання із урахуванням досвіду щодо напрямів розвитку туристської галузі; обґрунтування рішень з питань розробки проекту туристського маршруту, окремої туристської послуги, проекту тур продукту);

– *організаційна функція* (організація рекламної діяльності туристичного підприємства, розробки та реалізації тур продукту, партнерських відносин і діяльності тур підприємства);  
– *управлінська* (управління якістю та конкурентоспроможністю туристських послуг);  
– *виробнича* (технологічна: формування туристичного продукту; оформлення спеціальної документації на різних стадіях формування та реалізації туру; перевірка функціонування системи споживання турпродукту, окремої туристської послуги; контроль та оцінка якості туристської послуги) [8].

Разом з цим Г. Лоїк зазначає, що нині спостерігається стійка залежність між професійними успіхами менеджерів туризму і якістю їх підготовки з інформаційних технологій. Це в основному визначається не тільки обсягом засвоєного ними змісту знань, які швидко змінюються, особливо в сфері інформаційних технологій, а й рівнем розвитку мислення, вмінням самостійно вчитися впродовж життя, здійснювати самоконтроль за виконанням власних дій, безперервно самовдосконалюватися.

Зростання вимог до інформаційної діяльності в сфері менеджменту, пов'язаних з необхідністю швидкої обробки інформаційних потоків, зумовлює впровадження інформаційних технологій для підвищення результативності, інтенсивності та інструментальності професійної діяльності фахівців, зниження трудомісткості процесів використання ними інформаційного ресурсу. Разом з тим аналіз професійної діяльності менеджерів туризму свідчить про недостатній рівень їх знань, умінь і навичок роботи зі спеціалізованими комп'ютерними програмами, умінь виконувати інформаційно-аналітичну управлінську діяльність.

Більшість менеджерів не володіють засобами створення веб-сторінок, без творчого підходу виконують професійну інформаційно-комп'ютерну діяльність. У менеджерів туризму є проблеми щодо роботи з інформаційними системами менеджменту та виконання комунікативної діяльності з використанням телекомунікаційних засобів. Тому актуальними питаннями підготовки менеджерів туризму є формування їх інформативних компетентностей [4].

Для усунення вищезазначених проблем необхідно активно застосовувати при навчанні майбутніх менеджерів з туризму інформаційні технології, які є основою інформативних компетентностей.

Також важливим етапом в підготовці фахівців туристичної індустрії є формування мовленнєвих компетентностей. Іноземна мова, як навчальна дисципліна, виконує додаткові функції, які допомагають розвитку креативних, логічних та індивідуальних якостей особистості. Відсутність мовних бар'єрів розширює коло можливостей для працевлаштування, отримання освіти за кордоном, а також дозволяє встановити ділові контакти з іноземними колегами та партнерами на комунікативно-достатньому рівні. Таким чином, першочерговою метою вивчення іноземної мови є формування комунікативної компетентності, успішне становлення якої не можливе без граматичної складової.

Спираючись на сучасні наукові дослідження, Т. Любишева зазначає, що для спеціалістів туристичної індустрії можливо виділити такі критерії професійної компетентності:

*Мотиваційний критерій* містить професійні якості особистості, які спрямовані на задоволення потреб споживачів послуг туристичної індустрії, а також потреб самовдосконалення та самовираження.

*Когнітивний критерій* полягає у формуванні стійких знань в галузі міжкультурних комунікацій, інформаційних технологій та спеціальних професійних знань, оволодінні теорією, закономірностями, правилами, методами, проблематикою індустрії туризму.

*Діяльнісний критерій* являє собою сукупність професійних вмінь та навичок створення технологій забезпечення для кожного клієнта максимально сприятливих умов. Поєднує в собі такі показники, як здатність професійно застосовувати інтегровані загальнонаукові та професійні знання на практиці, тобто вміння забезпечувати комплексне обслуговування, яке спрямоване на задоволення потреб клієнтів туристичної індустрії з професійним застосуванням сучасних інформаційно-комунікативних технологій для створення нових видів туристичного продукту і туристичних послуг, зокрема в іншомовному середовищі [5].

**Висновки.** Підсумовуючи вищезазначене, можна стверджувати, що в Україні туристська освіта перебуває на етапі становлення: розробляється теоретико-методологічна основа, затверджуються стандарти, удосконалюються навчальні плани, програми тощо, про що

свідчать численні сучасні наукові дослідження проблем щодо професійної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі. Туристська освіта має свою специфіку, тому що кваліфікований фахівець, окрім підготовки з базових дисциплін, повинен мати високий мовленнєвий, психологічний та інформаційно-технологічний набір знань. Саме це зумовлює необхідність застосування компетентнісного підходу при підготовці майбутніх менеджерів туристичної індустрії.

### Список використаних джерел

1. Болотнікова І.В. Професіоналізм та професійна компетентність як складові психічної зрілості особистості / І.В. Болотнікова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/7\\_NND\\_2009/Psihologia/42691.doc.htm](http://www.rusnauka.com/7_NND_2009/Psihologia/42691.doc.htm)
2. Галузевий стандарт вищої освіти України (ГСВОУ) 6.140103-12. – К.: Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, 2012. – 17 с.
3. Лозовецька В.Т. Теоретико-методологічні засади формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму в умовах ринкового середовища / В.Т. Лозовецька // Формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму: навчально-методичний посібник / [В.Т. Лозовецька, Л.Б. Лук'янова, Л.В. Козак та ін.]; за заг. ред. В.Т. Лозовецької. – К, 2010. – С. 10–86.
4. Лоїк Г.Б. Формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туризму засобами інформаційно-комунікаційних технологій: автореф. дис. ... канд. пед.наук / Г.Б. Лоїк. – Вінниця, 2014. – 20 с.
5. Любышева Т.М. Формирование профессиональной компетентности у будущих менеджеров индустрии туризма на основе интегративного подхода: автореф. дис. ... канд. пед. наук / Т.М. Любышева. – Чебоксары, 2013. – 24 с.
6. Маркова А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М.: ЭКСМО-Пресс, 1996. – 308 с.
7. Саух І.В. Моделі професійної компетентності менеджера туристичної індустрії як основа конкурентоспроможності галузі / І.В. Саух // Економіка. Управління. Інновації. – 2010 р. – № 2(4) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://firearticles.com/management-ukr/292-modeli-kompetentnosti-menedzhera-turystychnoi-industrii.html>
8. Складові галузевих стандартів вищої освіти вищої освіти з напрямку 0504 «Туризм» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0863-04/page#Find>

### References

1. Bolotnikova, I.V. Profesionalizm ta profesiyna kompetentnist yak skladovi psihichnoyi zrilosti osobistosti [Professionalism and professional competence as components of mental maturity of personality]. Access mode: [http://www.rusnauka.com/7\\_NND\\_2009/Psihologia/42691.doc.html](http://www.rusnauka.com/7_NND_2009/Psihologia/42691.doc.html) (In Ukrainian).
2. The Ministry of Education, Youth and Sports of Ukraine (2012). Industry Standard of Higher Education of Ukraine (HSVU) 6.140103-12. Kyiv, 17 p. (In Ukrainian).
3. Lozovetska, V.T., Luk'yanova, L.B., Kozak, L.V. (et al.) (2010). *Teoretiko-metodologichni zasady formuvannya profesynoyi kompetentnosti fahivtsya sferi poslug i turizmu v umovah rinkovogo seredovischa* [Theoretical and methodological principles of formation of professional competence of professional service and tourism in a market environment]. *Formuvannya profesynoyi kompetentnosti fahivtsya sferi poslug i turizmu* [Formation of professional competence of professional service and tourism]. V.T.Lofovetska (ed.), Kyiv, p. 10-86. (In Ukrainian).
4. Loyik, G. B. (2014). *Formuvannya profesynoyi kompetentnosti maybutnih menedzheriv turizmu zasobami informatsiyno-komunikatsiynih tehnologiy* [Formation of professional competence of the future managers of tourism by means of information and communication technologies]. Synopsis Diss. cand. ped. Sciences. Vinnitsya, 20 p. (In Ukrainian).
5. Lyubyisheva, T.M. (2013). *Formirovanie professionalnoy kompetentnosti u buduschih menedzherov industrii turizma na osnove integrativnogo podhoda* [Formation of professional

competence of the future managers of tourism by means of information and communication technologies]. Synopsis Diss. cand. ped. sciences. Cheboksaryi, 24 p. (In Russian).

6. Markova, A.K. (1996). *Psihologiya professionalizma* [Psychology of professionalism]. Moscow, EKSMO-Press, 308 p. (In Russian).

7. Sauh, I.V. (2010). Modeli profesiynoyi kompetentnosti menedzhera turistichnoyi industrii yak osnova konkurentospromozhnosti galuzi [Models of professional competence of the manager of the tourism industry as the basis of competitive industry]. *Ekonomika. Upravlinnya. Innovatsii*. [Economy. Management. Innovation]. No 2(4). Access mode: <http://firearticles.com/management-ukr/292-modeli-kompetentnosti-menedzhera-turystychnoi-industrii.html> (In Ukrainian).

8. Ministry of Ukraine. Skladovi galuzevih standartiv vischoyi osviti vischoyi osvity z napryamu 0504 «Turizm» [Components of industry-specific standards of higher education in the field 0504 'Tourism']. Access mode: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/z0863-04/page#Find> (In Ukrainian).

В работе рассмотрен компетентный подход при подготовке специалистов туристической индустрии. Обнаружены специфика и особенности подготовки профессионалов сферы туризма. На основании научно-педагогической литературы определены основные компетенции и основные производственные функции будущих менеджеров по туризму.

*Ключевые слова: компетентный подход, компетенции, специалисты туристической индустрии, этапы подготовки, профессиональные качества, умения, навыки.*

The competency approach in training specialists of tourist industry was presented in the article. The specifics and peculiarities of training professionals in the field of tourism were highlighted. On the basis of scientific – pedagogical literature the basic competences and the basic professional functions have been defined for future tourism managers.

*Key words: competency approach, competences, specialists of tourist industry, stages of preparation, professional qualities, skills.*

*Одержано 12.01.2016.*