

УДК 378.126:379.85

DOI: 10.32342/2522-4115-2019-2-18-26

**С.І. МЕДИНСЬКА,**

*старший викладач кафедри міжнародного туризму,  
готельно-ресторанного бізнесу та мовної підготовки  
Університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро)*

## **КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД ДО ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ ТА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЇХ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ НА НАЦІОНАЛЬНОМУ ТА МІЖНАРОДНОМУ РИНКАХ**

У статті розглянуто питання підвищення конкурентоспроможності випускників ВНЗ України в галузі туризму та індустрії гостинності, які є актуальними в умовах інтенсивного та екстенсивного розвитку сфери туризму на національному і світовому рівнях. Проаналізовано існуючі методи підвищення конкурентоспроможності молоді та запропоновано компетентнісний підхід до підготовки здобувачів вищої освіти, який включає збалансований набір **soft skill competencies** та **hard skill competencies** (компетенцій «м'яких» та «твердих» навичок) саме для галузі туризму та індустрії гостинності, з метою перегляду відповідних освітньо-професійних програм навчання для модифікації навчальних дисциплін та застосування певних методів навчання при вивченні фахових дисциплін, які мають бути спрямовані на розвиток як **hard skill competencies**, так і **soft skill competencies**. **Складено перелік найбільш необхідних «м'яких» та «твердих» навичок для роботи саме в галузі туризму та індустрії гостинності з урахуванням зарубіжного досвіду та визначенням сфери їх застосування.** Такий підхід до підготовки здобувачів вищої освіти України сприятиме підвищенню конкурентоспроможності молоді на ринку праці на національному та міжнародному рівнях.

*Ключові слова: компетентність, «м'які» навички, «тверді» навички, індустрія гостинності, галузь туризму, управління.*

В статье рассматриваются вопросы повышения конкурентоспособности выпускников вузов Украины в сфере туризма и индустрии гостеприимства, которые актуальны в условиях интенсивного и экстенсивного развития сферы туризма на национальном и мировом уровнях. Проанализированы существующие методы повышения конкурентоспособности молодежи и предложен компетентностный подход к подготовке студентов вузов, который включает сбалансированный набор **soft skill competencies** и **hard skill competencies** (компетенций «мягких» и «твердых» навыков) именно для сферы туризма и индустрии гостеприимства, с целью пересмотра соответствующих образовательно-профессиональных программ обучения для модификации учебных дисциплин и применения соответствующих методов обучения при изучении дисциплин по специальности, которые должны быть направлены на развитие как **hard skill competencies**, так и **soft skill competencies**. Составлен перечень самых необходимых «мягких» и «твердых» навыков для работы именно в сфере туризма и индустрии гостеприимства с учетом зарубежного опыта и определением сферы их применения. Такой подход к подготовке студентов вузов Украины будет способствовать повышению конкурентоспособности молодежи на рынке труда на национальном и международном уровнях.

*Ключевые слова: компетентность, «мягкие» навыки, «твердые» навыки, индустрия гостеприимства, сфера туризма, управление.*

**П**остановка проблеми. Розвиток індустрії туризму прискорюється як на національному, так і на світовому рівнях. Туризм є рушійною силою зростання країни, і це одна з найбільших галузей у світі. Це галузь, яка охоплює різноманітні

сектори. Вона тісно пов'язана з людськими ресурсами, а тому потребує професіоналів, які мають правильний набір навичок, щоб запропонувати відмінне обслуговування клієнтів.

Згідно з результатами досліджень, зазначених у TTCR 2019 (The Travel and Tourism Competitiveness Report 2019), туризм демонструє підвищення значущості авіаперевезень, цифрового зв'язку та міжнародної відкритості в глобальному контексті посиленої торговельної напруженості та націоналізму. У 2018 р. індустрія туризму склала 10,4% світового ВВП та аналогічну частку зайнятості, а також виявила величезну стійкість за останнє десятиліття. Ця тенденція дає можливість прогнозувати підвищений попит на кваліфіковані людські ресурси саме в індустрії гостинності та туризму [6, с. 3].

Сучасні тенденції на національному та світовому ринках вимагають змін в освітньому процесі та ставлять нові вимоги до випускників вищих навчальних закладів України, які, у свою чергу, усвідомлюють необхідність постійного підвищення конкурентоспроможності галузі за рахунок підвищення конкурентоспроможності освітнього продукту, яка виражається у комплексі конкурентних переваг та здобутих компетенцій, що отримує випускник та в подальшому застосовує у своїй професійній діяльності. Проте питання відповідних компонентів професійної компетентності випускників залишається актуальним.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Конкурентоспроможності молодих фахівців на рику праці присвячено значну кількість праць зарубіжних та українських дослідників у сфері економіки, менеджменту, педагогіки, психології тощо. Зокрема, різнобічні аспекти працевлаштування та фахової відповідності молоді досліджувались у працях українських науковців О. Грішнєвої, Л. Ільч, І. Леган, В.В. Скриля та Т.О. Галайди, Н. Мазур, В.О. Жукової, Я.І. Цебро та ін. Для підвищення конкурентоспроможності пропонують застосовувати професійну орієнтацію [11], стратегічні напрями економічного впливу [9], мотивацію до успіху [10] тощо. Проте ці праці охоплюють питання конкурентоспроможності молоді в цілому, не розглядаючи конкретні сфери та напрями професійної діяльності, зокрема, галузь туризму та індустрії гостинності. Серед зарубіжних дослідників, які проводять активне вивчення питання конкурентоспроможності випускників саме в цій галузі, варто зазначити Л. Сіссон та А. Адамс [1, 5].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Враховуючи активні дослідження вітчизняних науковців стосовно загальних питань конкурентоспроможності молоді, факторів та методів її підвищення за допомогою певних економічних, стратегічних, педагогічних та психологічних методів, доцільним є дослідження питання підвищення конкурентоспроможності випускників українських ВНЗ у конкретних галузях, зокрема, сфері туризму та індустрії гостинності на базі зарубіжних досліджень з урахуванням українських реалій та перспектив.

**Формулювання цілей статті.** Метою статті є визначення оптимального підходу до підвищення конкурентоспроможності випускників ВНЗ України в галузі туризму та індустрії гостинності з урахуванням зарубіжного досвіду та національних реалій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Дослідження зарубіжних науковців з питань конкурентоспроможності [3] зазначають, що працедавці відчують значний розрив між знаннями та навичками випускників і реальними потребами ринку. Це пояснюється домінуванням розвитку так званих *hard skill competencies* («твердих навичок»), тобто навичок з суто фахової діяльності, у ВНЗ, натомість сучасні потреби бізнесу диктують наявність добре розвинених *soft skill competencies* («м'яких навичок»), що підтверджується рядом досліджень, проведених американськими науковцями.

У недавньому опитуванні ManpowerGroup [3] серед 2000 працедавців понад 50% організацій до найбільш необхідних навичок відносять розв'язання проблем, співпрацю, обслуговування клієнтів та спілкування. Так само, недавній звіт Джоша Берсіна зазначив, що на сьогодні роботодавці обирають співробітників не лише за наявністю необхідних технічних навичок, а й за вмінням адаптуватися, культурою та потенціалом зростання, роблячи акцент на управлінні талантом та надаючи досвіду ключову роль [2]. Крім того, міжнародні компанії, такі як Google, Amazon та Microsoft, наголосили на важливості здібності до навчання (*learnability*), тобто цікавості до чогось нового, постійного пошуку та саморозвитку як ключового показника

кар'єрного потенціалу [3], що є актуальним не лише для сфери комп'ютерних технологій, але і для інших галузей, зокрема, галузі туризму.

Згідно з дослідженням Л. Сіссон та А. Адамс [1, 5], випускники університетів у галузі гостинності та управління туризмом після закінчення навчання визначили прогалини у підготовці бакалаврів щодо реальних знань, умінь та навичок (ЗУН), які очікувались на керівних посадах початкового та середнього рівня. Більшість ЗУН, визначених випускниками як найважливіші, належать до **soft skill competencies: лідерство, робота в команді, професіоналізм та управління стресом**. Ці сфери часто не отримують належної уваги в навчальних програмах з менеджменту, які зосереджуються на **hard skill competencies, таких як фінанси, бухгалтерський облік, операції та управління бізнесом**. Отже, адаптація навчальної програми в індустрії гостинності та туризму для відповідності очікуванням бізнесу є важливим фактором для задоволення потреб як випускників, так і роботодавців [1].

Отже, для мінімізації невідповідності між реальними знаннями, вміннями та навичками випускника ВНЗ, яких він набуває під час навчання, та очікуваннями ринку праці необхідно збалансувати формування та розвиток **hard skill competencies та soft skill competencies, необхідних для професійної діяльності в конкретній галузі, а визначення набору конкретних hard skills та soft skills для кожного напрямку підготовки здобувачів освіти** допоможе зменшити розрив між компетенціями випускника та реальними потребами роботодавців.

Розглядаючи галузь гостинності, можна зазначити, що **soft skill competencies** вивчаються у ній з початку 1980-х років. У своєму дослідженні Л. Сіссон з Державного університету Гранд-Веллі встановила, що 86 відсотків навичок, які вважаються необхідними для керівників індустрії гостинності, є **soft skills** [5]. Вони зазвичай охоплюють інтроспективні та міжособистісні навички, які набагато важче засвоїти чи оцінити без реального досвіду. Вони схожі на емоції чи ідеї, оскільки вони дещо залежать від характеру та інтуїції. Однак це не означає, що цього не можна навчитися.

Проаналізувавши ряд зарубіжних досліджень з цього питання [1, 4, 5, 7, 8], можна зробити висновок, що серед найбільш необхідних **soft skill competencies для роботи в галузі туризму та індустрії гостинності** доцільно зазначити такі.

1. Управління командою – здатність будувати стосунки в команді. Керівники початкового рівня мають розуміти, як завоювати довіру своєї команди, прислухаючись до неї, співпрацюючи та в кінцевому підсумку створюючи позитивне командне середовище. Хоча великі організації гостинності мають багато різних відділів, важливо, щоб менеджери були здатні сприяти співпраці та спілкуванню для задоволення потреб гостей.

2. Коучинг означає вміння розвивати навички. Відмінні менеджери з гостинності зможуть поліпшити компетентність та задоволеність роботою членів команди за допомогою навчання, оцінки ефективності роботи, визнання та мотивації. Оскільки індустрія гостинності та туризму характеризується середнім рівнем плинності кадрів, роль менеджера в забезпеченні нового персоналу правильними навичками та утриманні кваліфікованих співробітників є першорядною.

3. Розв'язання проблем – це вміння приймати рішення швидко та ефективно. Туризм та гостинність – галузі, які значною мірою залежать від обслуговування та сприйняття. Уміння розв'язувати проблеми негайно, керувати враженнями та запобігати потенційним суперечкам, пов'язаним з делікатними культурними питаннями, потребує практики та відповідного підходу.

4. Впливовість/ авторитетність – це навичка схожа на лідерство. Впливати на свій персонал означає бути здатним формувати поведінку та результативність роботи працівників шляхом постійного взаємного зворотного зв'язку. Ефективні менеджери здатні бачити загальну картину, а також давати та отримувати відгуки, щоб забезпечити найкращі результати для всього закладу. Лідерство на прикладі, демонстрація відмінного управління часом та самомотивація є ключовими навичками для менеджера.

5. Соціальні навички:

– навички спілкування (усне та письмове спілкування, мова тіла). Хороші комунікативні навички особливо потрібні для спілкування з різними типами людей, оскільки посади в галузі туризму та індустрії гостинності передбачають контакт з гостями та клієнтами різного віку, національності та темпераменту, наприклад, робота на ресепшн, конс'єрж, співро-

бітник із зв'язків з гостями, супровід їжі та напоїв, екскурсвод, аніматор, консультант з подорожей тощо. Особливо важливими є комунікативні навички з іноземної мови з гнучкістю застосування різних стилів спілкування та умінням адаптуватися до рівня іншомовної компетентності співрозмовника;

– командна робота. Оскільки так багато різних відділів та різних співробітників, що працюють у різних компаніях у цій сфері, командна робота має важливе значення для забезпечення якісного обслуговування клієнтів;

– культурна обізнаність. Компанії зі сфери гостинності та туризму більш вірогідно мають справу з клієнтами різних національностей та культурного походження. Уміння бути обізнаним у культурі та долати власні культурні упередження має вирішальне значення для побудови успішної кар'єри в цьому секторі. Зазвичай клієнти не завжди поділяють однакові цінності, системи переконань і сприйняття, тому важливо звільнитися від культурних бар'єрів.

6. Організаційні навички. Ці навички пов'язані з правильною постановкою та досягненням цілей і включають:

- планування та координацію (для івент-менеджменту);
- визначення пріоритетів (для роботи з клієнтами в турагентстві тощо);
- багатозадачність (у готельно-ресторанному бізнесі);
- управління часом (в екскурсійній справі).

7. Обслуговування клієнтів – це розуміння потреб та здатність забезпечити позитивний досвід обслуговування клієнтів.

8. Створення мережі контактів, що означає створення клієнтської бази, яка зацікавлена у поверненні до компанії (готелю, ресторану, туру тощо) завдяки відносинам, що розвиваються між клієнтом та компанією.

9. Гнучкість. Порівняно з іншими професіями робота в індустрії гостинності та туризму часто означає ненормований робочий день та робочі вихідні, а також потребує швидкого переходу від одного завдання до іншого.

10. Відповідальність та прихильність. Робота в цій сфері полягає в задоволенні потреб клієнтів та створенні позитивного досвіду, що вимагає повної віддачі від персоналу.

11. Готовність до викликів. Важливо, щоб фахівці з гостинності були готові приймати виклики на робочому місці, яким би складним не було це завдання.

Водночас **hard skill competencies – це специфічні навчальні здібності, які легше визначити та виміряти, і їх легко досягти при правильній кваліфікації.** До найбільш релевантних **hard skills** у галузі туризму та індустрії гостинності, необхідних для випускників ВНЗ, належать:

1. Управління харчовими продуктами та напоями, що потребує поглиблених знань про продукти харчування, вина та інші напої, що подаються у закладі. Більше того, глибоке розуміння безпечності харчових продуктів є обов'язковим. Менеджери відповідають за те, щоб операції з продуктами харчування відповідали законам про охорону здоров'я та безпеку в кожній точці виробництва.

2. Комерційна хватка – це широкий набір навичок, включаючи управління фінансами та бізнес-планування. Керівні посади у сфері туризму та гостинності, як правило, передбачають певний облік бюджету, складання графіку роботи персоналу, планування меню, підбір персоналу чи закупівлі тощо. Випускники повинні мати можливість розуміти норму доходу, керувати бюджетами та планувати успіх у бізнесі, а також оперувати основними економічними поняттями.

3. Продажі та маркетинг, що означають здатність розуміти, використовувати, контролювати та вимірювати успіх різних маркетингових каналів для бізнесу з урахуванням цінності цифрового маркетингу, оскільки соціальні мережі, пошукові сайти та сайти бронювання стають вирішальними для маркетингових стратегій індустрії гостинності та сфери туризму.

4. Компетентність у всіх сферах діяльності бізнесу, що передбачає розуміння та досвід роботи в усіх відділеннях компанії. Правильна кваліфікація дає можливість зрозуміти кожну робочу зону бізнесу, а також реальний досвід роботи на місцях.

5. Управління людськими ресурсами, що поєднує в собі багато навичок лідерства з практичним умінням підбирання персоналу, перевіряння та організації роботи працівників.

6. Технічні навички, що стосуються використання конкретного обладнання. Велика кількість посад у галузі туризму потребує різних технічних навичок, наприклад, для шеф-кухаря важливі кулінарні технічні навички, які включають приготування їжі, знання правил безпеки і гігієни та використання кухонного обладнання; для сомельє – винні навички та дегустація, які включають знання про вина, сервірування вина та відповідність марки вина та виробництва.

7. IT-навички, які включають базові навички роботи з комп'ютером, зокрема, роботу з текстовим редактором, електронними таблицями та іншими програмами, пошук у базі даних та використання Інтернету. Такі базові IT-навички потрібні, наприклад, у приймальні та на посаді консьєржа, а також інших робочих місць, пов'язаних з адміністрацією та координацією. Інші професії вимагають вдосконалених IT-навичок, наприклад: працівники відділу обліку повинні мати знання облікового програмного забезпечення (наприклад, 1С бухгалтерія); екіпаж для реєстрації пасажирів – знання систем програмного забезпечення в аеропорту; директор з маркетингу – знання онлайн-платформ, методи просування в соціальних мережах, медіа-навички, SEO (search engine optimization).

8. Художні та творчі навички, які також високо цінуються та потрібні в певних професіях туризму, наприклад, для аніматора важливими уміннями є співи, танці та акторська гра, для шеф-кондитера – навички декорування тортів, для бармена – уміння розробляти нові коктейлі та напої, для куратора музею – планування творчих виставок.

**Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок.** Отже, для посилення конкурентоспроможності випускників спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» потрібно спрямувати освітній процес на розвиток відповідних фахових компетентностей (**hard skill competencies**), **формування іншомовної компетенції** для можливості міжнародного кар'єрного зростання, а також розвиток таких **soft skill competencies**, як адаптивність, робота в команді, лідерство, розв'язання проблем (trouble shooting), самопрезентація, обізнаність щодо розмаїття культур, емпатія, стійкість до стресу, жага до знань тощо, що можливо за рахунок модифікації освітньо-професійних програм навчання або за рахунок використання відповідних компонентів та інтерактивних методів навчання при викладанні фахових дисциплін, які включають мозковий штурм, метод кейсів, рольові та ділові ігри, дебати, дискусії, групові презентації тощо, а також важливим компонентом професійного навчання випускників є відвідування міжнародних галузевих виставок та міжнародне стажування, що допомагає отримати практичний досвід з фаху та застосувати на практиці відповідні **hard skills** та **soft skills** з метою визначення «вузьких місць» та подальшого удосконалення. Перспективи дослідження полягають у створенні відповідних компонентів освітньо-професійних програм з метою перегляду та удосконалення фахової підготовки випускників у галузі туризму та індустрії гостинності.

#### Список використаної літератури

1. Adams A. **Knowledge, Skills and Abilities Important for Hospitality and Tourism Management Graduates: Perspectives of Alumni** [Електронний ресурс] / A. Adams, L. Sisson. – *Faculty Scholarly Dissemination Grants, 2011*, 216 p. – Режим доступу: <https://scholarworks.gvsu.edu/fsdg/216>
2. Bersin J. **HR Technology 2020: Disruption Ahead**. [Електронний ресурс] / J. Bersin. – Режим доступу: <https://joshbersin.com/2019/08/hr-technology-2020-disruption-ahead/>
3. Chamorro-Premuzic T. **Does Higher Education Still Prepare People for Jobs?** [Електронний ресурс] / T. Chamorro-Premuzic, B. Frankiewicz. // *Harvard Business Review*. – 2019. – № 1. – Режим доступу: <https://hbr.org/2019/01/does-higher-education-still-prepare-people-for-jobs>
4. **Hospitality skills: the future is affective hospitality** [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://study.ssth.ch/hospitality-skills-future-is-affective-hospitality>.
5. Sisson L. **Essential Hospitality Management Competencies: The Importance of Soft Skills** [Електронний ресурс] / L. Sisson, A. Adams // *Journal of Hospitality & Tourism Education*. – 2013. – т. 25 – вип. 3. – с. 131–145, DOI: 10.1080/10963758.2013.826975. – Режим доступу: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10963758.2013.826975>

6. The Travel and Tourism Competitiveness Report 2019. Travel and Tourism at a Tipping Point. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>.

7. Trained for tourism [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://trainedfortourism.org.mt/news.aspx?nid=44>.

8. What are the soft and hard skills needed for a hospitality management career? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://kenvale.edu.au/news-events/news/what-are-the-soft-and-hard-skills-needed-for-a-hospitality-management-career/>.

9. Жукова В.О. Стратегічні напрями підвищення конкурентоспроможності випускників ВНЗ в умовах формування інноваційної моделі економіки / В.О. Жукова // Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу. – 2012. – №3 (19). – С. 44–49.

10. Мазур Н. Підвищення конкурентоспроможності випускників вищих навчальних закладів на основі мотивації до успіху / Н. Мазур // Нова педагогічна думка: Науково-методичний журнал. – 2012. – №1. – С. 224–227.

11. Скриль В.В. Конкурентоспроможність молоді на ринку праці: сучасні виклики та напрями підвищення / В.В. Скриль, Т.О. Галайда // The scientific method (Warszawa, Poland). – 2017. – №5 (5). – Т. 1. – С. 73–76.