

## ПІДГОТОВКА КАДРІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

**А. П. АНИЩЕНКО,  
М. М. ЗАЙЦЕВА**

Система підготовки кадрів функціонує в рамках системи освіти, під якою розуміється сукупність системи спадкоємних освітніх програм і державних освітніх стандартів різного рівня й спрямованості, мережі освітніх установ незалежно від їх організаційно-правових форм, типів і видів, а також системи органів управління освітою і підвідомчих їм установ та організацій.

Ринкові умови, що склалися на рубежі кінця ХХ – початку ХХІ ст., зламали всю налагоджену протягом декількох десятиліть систему освіти і, отже, подальшого працевлаштування випускників освітніх установ, а також внесли корективи в зміст освіти, призвели до появи нових професій і спеціальностей, орієнтуючись на фахівців сфери послуг, у тому числі й туристичні послуги, пред'являючи нові вимоги до професійних якостей випускників. Згідно з цим, аналізуючи зовнішнє середовище системи освіти, необхідно враховувати затребуваність фахівців того чи іншого рівня. Прогнозування попиту фахівців різних рівнів підготовки будується в галузевому розрізі, орієнтованому на врахуванні потреб ринку праці у місті, регіоні, з конкретних спеціальностей.

Туризм – один з найбільш динамічно розвинених і перспективних напрямків у сфері послуг, який може стати локомотивом соціально-економічного розвитку цілих регіонів України. Тому зараз туристичній індустрії у всьому світі потрібні професійно підготовлені кадри. Але дефіцит кваліфікованих кадрів сьогодні спостерігається практично у всіх сферах виробництва товарів і послуг, у тому числі і у сфері туризму [6, с. 4]

Проблема підготовки кваліфікованих кадрів для галузі стоїть гостро. У туристичному бізнесі, як і будь-якому іншому, потрібні професійні кадри різного рівня – від секретаря до керівника. Оскільки туристична діяльність тісно пов'язана з роботою з людьми, дуже важливо, щоб усі співробітники складали єдине ціле, одну команду, були дружелюбно налаштовані по відношенню до клієнта, могли замінити один одного. Основними фігурами є менеджери туристичної сфери, які повинні вміти складати різноманітні групові та індивідуальні тури, чітко відстежуючи пропозиції і попит. Крім того, потрібно бути дуже терплячими та хорошими психологами, щоб знайти підхід до кожного і кожного задовольнити. Менеджери напрямів і турів, як правило, спеціалізуються тільки на певних країнах або видах турів. Робота в службі бронювання вимагає чіткості, швидкості реакції, комунікабельності й, звичайно, відмінного знання справи. У невеликих турфірмах менеджери, як правило, зайняті всім – і турами, і бронюванням, і оформленням віз і страховок. У великих компаніях кожним і напрямків займається окремий менеджер або група менеджерів [2, с. 24] Без спеціальної підготовки дуже важко розбиратися у всіх аспектах туристичної індустрії. Більшість навчальних закладів України випускають фахівців, які не мають практичного досвіду роботи в готелях міжнародного рівня. Тому велику роль у підготовці майбутніх висококваліфікованих кадрів відіграє їхня практична підготовка в готелях, що працюють за міжнародними стандартами сервісу.

Сьогодні в Україні працює велика кількість турфірм. Кількість їх зростає з року в рік – пропорційно попиту на подібні послуги. А в сезон майже в кожній турагенції є відкритими вакансії менеджерів. На сьогоднішній день через високу конкуренцію керівники відбирають співробітників більш ретельно. Тому зростає потреба у вищій освіті. Однак в туристичній частка тих, хто не має спеціальної освіти, все ще є, а тому є потреба в професійних кадрах. Суміщення теорії і практики – основна межа навчання туризму [6, с. 4].

В даний час професія менеджера з туризму досить затребувана на ринку, але, на жаль, не будь-яка людина може бути менеджером, а тільки володіє певним набором особистих і професійних якостей. В останні роки у вищих закладах України популярним стало відкривати відділення туризму, де готують і надають випускають фахівців даної спеціальності.

Нині в Україні працюють близько 100 навчальних закладів різного рівня акредитації, які здійснюють підготовку кадрів для туризму. З 2006 року згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 1719 „Про перелік напрямів, за якими здійснюється профпідготовка фахівців у ВНЗ за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавр” визнано три напрями підготовки фахівців з туризму: це галузь знань 0306 „Менеджмент та адміністрування”, в якій затверджено напрям 030601 „Менеджмент” (42 навчальних заклади різної спеціалізації, у тому числі – „Менеджмент туристичної індустрії”), галузь

знань 0201 „Культура”, куди перемістився напрям 020107 „Туризм” та галузь знань 1401 „Сфера обслуговування”, у межах якої з 2007 року діє напрям 140101 „Готельно-ресторанна справа”. Кожен зі згаданих напрямів знайшов своє місце на ринку освітніх послуг. Так, менеджерський напрям зорієнтований на підготовку фахівців для сфери туризму, які планують обіймати посади керівників функціональних підрозділів як підприємств-виробників (готельні комплекси, заклади ресторанного господарства, транспортні перевізники), так і підприємств-посередників у туризмі (туроператорів, турагентів, турбюро) та здійснювати свій кар’єрний ріст за управлінськими сходами. А напрями „Туризм” і „Готельно-ресторанна справа” базуються на технологічних аспектах усіх рівнів: від виконання суто технічної роботи до частково управлінських функцій в організації. Таким чином, кожний напрям займає свою лаку на ринку праці, причому перший орієнтується на управлінський, а два інших – на технологічний аспект, що відповідно зумовлює наповнення інваріантної частини стандартів, розроблених для цих напрямів [1; 24].

У другій половині 2000-х років проблема професійної підготовки фахівців для сфери туризму стала предметом уваги фундаментальної педагогічної науки, професійної педагогіки. З’явилися наукові дослідження та праці з питань теорії і практики туристичної освіти таких учених, як В. Федорченко, Л. Кнодель, І. Зязюн, Н. Ничкало, Н. Конох, В. Пазенок, Л. Поважна, В. Лозовецька, Л. Нохріна, Я. Олійник, М. Скрипник, Г. Цехмістрова, О. Любіцева та ін. Але сучасні тенденції розвитку суспільства постійно висувають досить жорсткі вимоги до організації та змісту процесу підготовки фахівців для сфери туризму: швидкими темпами розвиваються комп’ютерні технології, з’являються нові професії, туристи стають все більш обізнаними, а значить і більш вимогливими. Все це дозволяє належним чином оцінити значення проблематики підготовки кадрів індустрії туризму для нинішнього періоду. Нині вже визначився окремий напрям професійної педагогіки – педагогіка туризму. Теоретичні засади педагогіки туризму розглядалися в роботах вітчизняних дослідників Л. Сакуна, В. Федорченка, Н. Фоменко, М. Скрипник, Г. Цехмістрової, Л. Поважної та ін.

Так, Л. Сакун, спираючись на положення, що педагогіка як наука постійно розвивається та видозмінюється, називає такі нові її напрямки, як педагогіка особистості туриста, педагогіка культури, педагогіка туристичної комунікації, педагогіка туризму й педагогіка міжнародного туризму, педагогіка історії туризму, педагогіка соціального туризму, педагогіка туристичної діяльності. Педагогіку туризму вона визначає як порівняно новий напрям педагогіки, предметом вивчення якого є процес формування особистості висококваліфікованого спеціаліста туристичної індустрії. Представники цього розділу педагогіки розглядають педагогіку туризму як майстерність виховання нової моделі спеціаліста сфери туризму, яка може витримати значну конкуренцію на ринку праці на сучасному етапі розвитку людства.[4, с. 12].

М. Скрипник розширює поняття педагогіки туризму як науки, „що вивчає процеси виховання, навчання й розвитку особистості в контексті гуманітарно-соціальних функцій туризму”. На думку дослідниці, предметом педагогіки туризму є „особлива форма суспільної свідомості з виховання (складниками якої є освіта й навчання) людини під час перебування її в оздоровчих, пізнавальних або професійно-ділових цілях на іншій території та виховання професіоналів для туризму” [3, с. 23].

Близькою до цього є думка В. Федорченка, який вважає, що, „враховуючи особливості діяльності у сфері туризму, можна дати і специфічне визначення педагогіки як науки освіти та виховання засобами туризму і з метою розвитку туристичної діяльності. Справді, відносно туриста педагогіка повертається виховним впливом, а відносно спеціаліста туризму – освітнім”. Тобто „з одного боку, предметом дослідження педагогіки туризму є виховання як функція передавання туристам і екскурсантам у ході занять туризмом і екскурсіями раніше накопичених цінностей: знань, життєвого досвіду, а також цілеспрямовану зміну якостей особистості в процесі занять туризмом”, а з другого – „предметом дослідження виступає педагогічна система туристичної освіти як засіб передавання новому поколінню професійних знань, умінь, навичок туристичної діяльності [5, с. 17].

Пріоритетним завданням педагогіки туризму як науки є розкриття закономірностей у галузі виховання засобами туризму, туристичної освіти й навчання, а також управління освітніми й виховними системами” [3, с. 15].

Таким чином, погоджуючись із думкою В. Федорченка, педагогіку туризму можна визначити як науку з виховання й формування особистості засобами туризму в процесі здійснення туристичної подорожі, і в той же час – як науку, що забезпечує підготовку кваліфікованих кадрів для сфери туризму і, зокрема, туристичної індустрії.

На сьогодні день цілком очевидно, що попит на отримання професій туристичної галузі постійно зростає. Організований маркетинг попиту на ринку праці дозволяє освітнім установам оперативно реагувати і вносити відповідні зміни до змісту професійної підготовки. Відомо, що вторинними споживачами послуг ВНЗ є роботодавці, надають роботу випускникам ВНЗ. На своєму робочому місці випускник застосовує отримані ним знання, вміння, компетенції, реалізує себе як фахівець (майстер своєї справи). Організації, що приймають на роботу випускників ВНЗ, висувають

певні вимоги до якості їхньої підготовки. Це знаходить відображення в конкретних заявках із зазначенням кваліфікаційних вимог до майбутніх працівників, а також у тому, що керівники підприємств, представники роботодавців беруть участь у підсумковій атестації випускників. Роботодавці через деякий проміжок часу мають можливість об'єктивно оцінити якість випускників за їхнім умінням кваліфіковано виконувати свої професійні обов'язки, за їхнім професійним зростанням [1, с. 18].

**Метою** нашої статті є аналіз сучасного стану і перспектив розвитку сфери підготовки фахівців для галузі туризму в Україні та всвіті.

Методами дослідження є: аналіз літературних джерел, метод теоретичного системного аналізу та узагальнення, метод логічних висновків, метод експертних оцінок.

Установлено, що індустрія туризму та готельного господарства виступає як один з регуляторів зайнятості населення.

Основною в туристичній індустрії є робота менеджера, насамперед, це – величезна відповідальність, бо всі проблеми з клієнтами в процесі оформлення документів, віз, бронювання готелю, самого туру або авіаквитків доводиться вирішувати саме менеджеру. Професія менеджера з туризму має свої плюси (робота в одній з найперспективніших галузей; можливість подорожувати зі знижкою або безкоштовно; можливість творчої діяльності; можливість швидкого кар'єрного зростання; азарт) і свої мінуси (величезна відповідальність; дуже стресова робота; як правило, робота без відпустки з квітня по жовтень; ненормований робочий день і робота у вихідні та святкові дні; велика плінність кадрів).

Менеджер з туризму – поняття широке. Одна справа бути керівником туристичної фірми, зовсім інша – перебувати в офісі, спілкуватися з клієнтами, бронювати квитки по телефону. І в тому, і іншому випадку фахівець може гордо іменувати себе менеджером, але фронт робіт та рівень відповідальності буде абсолютно різним. Найвищим професіоналізмом такого фахівця вважається розшифрувати мрію клієнта. Адже багато людей інколи самі не знають, чого хочуть. Можна довго розповідати про пам'ятки Греції, а людині, можливо, хочеться поїхати куди-небудь подалі і побути на самоті. Важливо правдиво розповісти про плюси й мінуси туру, країни, врахувати фінансові можливості клієнта і надати самостійний вибір. Робота менеджера з туризму в туристичному агентстві відрізняється від роботи менеджера туроператорської фірми.

Менеджери, які працюють в компаніях-туроператорах: розробляють тури і маршрути; складають екскурсійні програми та плани розважальних заходів; бронюють місця в готелях; викуповують квитки на регулярні авіарейси і організують чартери; ведуть переговори з приймаючою стороною; займаються оформленням страховок і віз; формують пакети турів; укладають договори з турагентствами; беруть участь у проведенні рекламних кампаній; вирішують конфліктні ситуації на користь клієнта.

Завдання менеджерів туристичних агентств – продати готовий турпродукт, залучити й утримати якомога більшу кількість клієнтів. Менеджери турагентства – сполучна ланка між клієнтами та туроператорами. Саме їм клієнти дзвонять з усіх виникаючих питань. В обов'язки менеджера турагентства входить: прийом дзвінків; консультування клієнтів; дослідження ринку і підбір туру відповідно до запитів клієнта; взаємодія з менеджерами туроператорських компаній; оформлення договору з клієнтом [4, с. 37].

Таким чином, хороший менеджер – запорука успішної роботи фірми. Більшість регіональних турагентств – це малі підприємства, в яких власник є топ-менеджером і штат співробітників становить 4 – 7 осіб. У таких агентствах співробітники займаються всіма видами діяльності. Крім знання турпродукту, менеджер повинен уміти розбиратися в туристських формальностях; розраховувати авіатарифи, оформляти квитки, розбиратися в клієнтах, уміти працювати з комп'ютерними системами бронювання і автоматизованими системами управління. Важливими складовими успіху є навички спілкування з клієнтами та вміння відповідати на дзвінки по телефону – швидко і компетентно. Хороші навички спілкування створюють атмосферу, підштовхують до купівлі.

Кар'єра менеджера в туроператорських фірмах має більше можливостей, зате в невеликих туристичних агентствах свої таланти можна розкрити швидше. У туристичній галузі цінуються люди, які пройшли всі сходинки кар'єрного зростання. А це вже безпосереднє спілкування з людьми.

Справжній менеджер повинен бути одночасно і хорошим психологом, і грамотним економістом. Так як 70% робочого часу в туристичному агентстві займає спілкування з клієнтами. Менеджеру з туризму необхідно мати добру пам'ять, знати про країни буквально все. Потрібно пам'ятати дні і години рейсів різних авіакомпаній, точні ціни, словом, тримати в голові дуже багато інформації, та ще й вміти швидко орієнтуватися в ній, володіти, як мінімум, англійською мовою і добре орієнтуватися в географії курортних зон. До того ж, це людина, якій треба вміти працювати з людьми, бути комунікабельною і швидко приймати рішення в тій чи іншій ситуації [4, с. 63].

Індустрія туризму багатогранна. Безліч підприємств, фірм, організацій беруть участь в обслуговуванні туристів. Виникнення туристського бізнесу обумовлено інтенсивним розвитком регіональних та міжнародних туристських обмінів і сильною роз'єднаністю споживача й виробника туристських послуг (готелі; ресторани та ін.)

Сьогодні туризм стає нагальною потребою все більшої кількості людей у світі. Причому розуміння комфорту і задоволеність з розвитком туризму в світі зазнало істотних змін у бік підвищення стандартів та величезного розмаїття пропозицій.

Орієнтуватися туристу у величезній кількості туристської пропозиції, як за напрямками, так і за змістом, враховуючи, що він вибирає обслуговування „заочно”, перебуваючи далеко від передбачуваного місця відпочинку, досить важко. Помічником йому в цьому служить діяльність співробітників туристських організацій турагентств і туроператорів. А для цього, звичайно, необхідні професійні знання менеджера та його кваліфікований підхід до формування туристичного продукту.

Фахівцеві в галузі туризму необхідні знання з ресурсоведення, стану і динаміки ринку, маркетингу, менеджменту. Необхідно знати технологічні особливості проектування, підготовки, розробки та надання турів, особливості їх тематичного змісту. Все це вимагає величезних практичних навичок. В Україні існує чимало проблем у процесі навчання та підготовки кадрів у сфері туризму. Навчання за туристичними спеціальностями проводиться тільки на рівні теорії. Студентам катастрофічно не вистачає практичних навичок, які можуть дати практики, навчальні стажування та тренінги. Все це вплинуло на становлення вітчизняної системи професійної туристичної освіти [2, с. 78].

Професійна підготовка менеджерів, фахівців з туризму повинна ґрунтуватися на особливостях підприємницької діяльності у сфері туроперейтінгу і спиратися на принципи педагогічної дидактики. У ній також велике значення має приділятися практичним навичкам.

Тому не викликає сумніву той факт, що вдосконалення навчання пов'язане, насамперед, із розробкою якісно нових підходів до вирішення завдань управління цим процесом. Щоб ефективно управляти процесом підготовки спеціаліста у ВНЗ, потрібно чітко бачити орієнтир і кінцеву мету такої підготовки. Зазвичай орієнтиром виступає кваліфікаційна характеристика фахівця з тієї чи іншої спеціальності.

Узагальнюючи вищесказане, можна зробити висновок, що зазначені вище проблеми, якщо і не беруть свій початок, то у всякому разі, погіршуються відсутністю професійних знань у більшості менеджерів туристичного ринку.

Однією з основних проблем розвитку туризму в нашій країні можна вважати нестачу кваліфіковано підготовлених кадрів. Це підтверджує необхідність організації і вдосконалення спеціального туристського освіти, підготовки кваліфікованих кадрів, здатних підняти туризм до висот міжнародного рівня за допомогою оптимального проектування навчального процесу та дидактично адекватного комплексу навчально-методичної літератури. Підвищення ефективності підготовки професійних кадрів туристської кваліфікації в значній мірі обумовлено взаємозв'язками з практичною діяльністю, технологічними процесами сучасного туроперейтінгу. Програма навчання та проектування підручників повинні враховувати особливості туристського ринку, реагувати на динаміку туристського ринку і повинні бути зорієнтовані на функції туристської організації на ринку туристських послуг [4, с. 102].

Впровадження інноваційних технологій в туристичну освіту, використання міжнародних програм підготовки туристичних кадрів накопичені в провідних ВНЗ туристичного профілю. Сучасна модель професійної туристичної освіти ґрунтується на таких принципах: орієнтованості на практичну підготовку фахівців з урахуванням кращих світових стандартів; урахування запитів роботодавців, їх кваліфікаційних вимог; надання студентам можливості вибору індивідуальної освітньої траєкторії, забезпечення безперервності та багаторівневості програм; отримання „подвійного” диплома і додаткових кваліфікаційних сертифікатів; застосування сучасних інформаційних та освітніх технологій у навчанні; сертифікації освітніх програм на основі міжнародних стандартів якості.

Однак реалізація сучасної моделі професійної туристичної освіти в Україні, націленої на забезпечення туристичної галузі кваліфікованими конкурентоспроможними кадрами, стримується через відсутність єдиної системи моніторингу й прогнозування потреб у професійних кадрах для сфери туризму, відсутність єдиної статистичної бази даних; недосконалість нормативно-правової бази; відсутність комплексної системи оцінки персоналу та керівників підприємств сфери туризму, недостатня ефективність системи підготовки та підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу закладів професійної освіти, що здійснюють підготовку кадрів для сфери туризму.

В рамках реалізації основних принципів Болонського процесу важливим напрямком діяльності освітніх установ залишається сертифікація за стандартами якості UNWTOedQual, яку розробила і проводить Всесвітня туристична організація задля підвищення якості туристичної освіти і її ефективності, що дозволяє визначити конкурентоспроможність освітніх програм, реалізованих ВНЗ

України, їх відповідність світовим стандартам якості [7, с. 12]. Підготовка кадрів для індустрії туризму повинна бути заснована на інноваційних засадах розвитку міжнародного професійного освіти. У практичній підготовці кадрів для сфери туризму пропонується використовувати технології створення освітніх кластерів, що представляють собою системно-організовану єдність різнорівневих професійних навчальних закладів, розташованих в графічній близькості. У разі відсутності будь-якого з рівнів професійної туристичної освіти необхідно її створення як системного елемента, без якого повноцінна підготовка професійних кадрів не може бути забезпеченою.

Кластерна ідеологія дозволяє створити систему безперервної туристичної освіти, що являє собою багаторівневу матрицю, що забезпечує потреби людини не тільки в отриманні знань більш високого рівня, але і в отриманні додаткових знань на основі системи підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів [6, с. 4].

Специфіка туристичної освіти полягає в її багатогранності, яка готує кадри різних спеціальностей і напрямків економічного, технічного, технологічного, управлінського, наукового й інших профілів. Туристична освіта являє собою складний, механізм, що постійно вдосконалюється та дозволяє активно впроваджувати інноваційні програми для підготовки кадрів туризму і використовувати закордонний досвід.

#### Список використаної літератури:

1. Михайличенко Г. І. Фахове забезпечення галузевих стандартів вищої освіти з напрямів „Менеджмент”, „Туризм” / Г. І. Михайличенко // Туристична освіта в Україні : проблеми і перспективи : зб. наук. праць. – К. : Тонар, 2007. – 76 с.
2. Пазенок В. С. Туризмологія : концепти теорії туризму / В. С. Пазенок // Матеріали VII-х аспірантських читань „Туризмологія : концепції та термінологічно-понятійний апарат”. – К. : КУТЕП, 2006. – 185 с.
3. Педагогіка туризму : [навчальний посібник для ВНЗ] / за ред. проф. В. К. Федорченка, проф. Н. А. Фоменко, доц. М. І. Скрипник, доц. Г. С. Цехмістрової. – К. : Видавничий Дім „Слово”, 2004. – 328 с.
4. Сакун Л. В. Теорія и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира : [монографія] / Л. В. Сакун. – К. : МАУП, 2004. – 285 с.
5. Федорченко В. К. Підготовка фахівців для сфери туризму : Теоретичні і методичні аспекти : [монографія] / Володимир Кирилович Федорченко. – К. : Вища шк., 2002. – 247 с.
6. Црнянський Д. „Не виключено, що Україна в майбутньому стане базовою країною для діяльності ВТО” / Д. Црнянський // Дзеркало тижня. – 2001. – 29 вересня. – С. 4.
7. UNWTO World Tourism Barometer, volume 4 – WTO : Madrid – 2008. – 12 p. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [www.unwto.org](http://www.unwto.org).