

## **Organization training on the basis of situational Center**

**Summary.** The article describes the issues and conditions of the organization of training activities, training, counseling professionals on the basis of situational center through the use of modern pedagogical technologies of teaching, as well as their integration with ICT.

**Key words:** innovation, situational center, educational and methodical work, modern educational technology training.

УДК 374.7:796.5

**Наталя Мартинова,  
м. Київ**

## **РОЗВИТОК НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ ДОРΟΣЛИХ У ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ**

Стратегічною метою розвитку туристичної індустрії України є вихід її на світовий рівень туристичних послуг. Основними передумовами для цього, поряд зі збереженням унікального природного потенціалу та політичної і економічної стабільності, є забезпечення конкурентоздатності національного туристичного продукту як на державному рівні, так і на рівні окремих суб'єктів туристичної діяльності. Одним із головних чинників у формуванні високоякісного вітчизняного туристичного продукту виступає необхідний рівень кваліфікації усіх працівників туристичного бізнесу.

Кризові явища, що спостерігаються в економіці останнім часом, у тому числі й у сфері туризму, лише загострили проблему забезпеченості галузі висококваліфікованими кадрами. Ринок праці продовжує поповнюватися молодими фахівцями з туризму з низьким рівнем підготовки, що негативно впливає на привабливість туристичних послуг, сприяє виникненню численних конфліктів зі споживачами. Лідери недержавних організацій у сфері туризму, власники провідних туристичних компаній, усвідомлюючи роль інвестиції у власний персонал, намагаються долати кадрові перешкоди та запроваджують альтернативні шляхи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців з туризму. Таким чином, набуває особливої значущості освіта дорослих для вітчизняної туристичної індустрії.

*Мета статті* полягає у висвітленні процесу становлення та розвитку неформальної освіти у вітчизняній індустрії туризму. *Завданням* є аналіз наявних у практиці туристичного бізнесу принципів, методів і форм навчання.

Проблема вивчення освіти дорослого населення у вітчизняній педагогічній науці та практиці останнім часом є надзвичайно актуальною. Теоретичні і практичні основи освіти дорослих досліджують науковці І.А. Зязюн, О.М. Пехота, В.І. Пуцова та ін. Вивчення особливостей використання методів та форм навчання, застосування інноваційних методик в системі освіти дорослого населення є об'єктом дослідження у працях В.В. Олійника, Н.Г. Протасової, Л.Є. Сігаєвої, С.О. Сисоєвої, Л.П. Сущенко та ін.

Сучасна освіта дорослих, як невід'ємна складова неперервної системи освіти, задовольняючи різноманітні освітні потреби, перетворюється на динамічну, гнучку мережу освітніх послуг. Так, О.І. Огієнко [3, с. 105], спираючись на ґрунтовне дослідження структури і функцій освіти дорослих, виокремлює такі види освітньої діяльності:

- формальну освіту, яка передбачає навчання на загальному і/або професійному рівні освіти й завершується видачею документу, що підтверджує отриману освіту;
- неформальну освіту, яка здійснюється поза формальною освітою, пропонується у різноманітних формах (навчання в освітніх закладах, громадських організаціях, в клубах, за допомогою тренерів та ін.), але носить цілеспрямований, системний характер;
- інформальну освіту, яка передбачає індивідуальну пізнавальну діяльність впродовж життя; вона не є цілеспрямованою.

Для сучасної людини особливого значення набуває можливість самостійно обирати напрям та зміст навчання, з урахуванням власних потреб, не зважаючи на умови часу та освітнього середовища, отримуючи при цьому знання від компетентних фахівців. Отримати „самоспрямованні знання” можливо, навчаючись за допомогою неформальної освіти. Причому існує точка зору, що „значною та невід'ємною частиною неформальної освіти є самоосвіта, тобто цілеспрямована самостійна робота з одержання, поглиблення та удосконалення знань, умінь і навичок” [2, с. 584].

Розглянемо більш детально процес становлення та розвитку неформальної освіти у вітчизняній індустрії туризму. Так, проведення перших навчальних заходів для фахівців туристичної сфери припало на період становлення незалежної економіки України. Перші кроки у навчанні, перепідготовці та підвищенні кваліфікації дорослих у туристичній сфері були здійснені для фахівців екскурсійної справи. Екскурсководів та агентів з туризму на державному рівні готували Інститут туризму федерації профспілок України у м. Києві, Кримський державний університет ім. В.І. Вернадського у м. Сімферополь (нині Таврійській національний університет ім. В.І. Вернадського) і навчальні підрозділи ВАТ „Кримтур”, одного з найкрупніших вітчизняних туристичних об'єднань на початку 90-х років, що дісталися Україні від колишнього СРСР. Треба відзначити, що навчання під час курсів мало формальний характер. Курсова підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації працівників для туристичного бізнесу здійснюється і на даний час профільними вищими навчальними закладами.

З середини 90-х років виникла потреба у короткостроковій підготовці керівників та фахівців для туристичного ринку, що стрімко розвивався. Нагальність такої підготовки була зумовлена вимогами туристичного законодавства до рівня кваліфікації працівників. Так, з 1996 року діяла „Інструкція про умови і правила здійснення підприємницької діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг та контролю за їх дотриманням”, п. 11 якої передбачав вимоги до рівня кваліфікації фахівців і керівників туристичних фірм [1] та здійснювалася централізовано навчально-консультаційним центром при Державній туристичній адміністрації України (нині Державної служби туризму та курортів України). Ці курси діють і донині. Відповідно до їх програм здійснюється підготовка, підвищення кваліфікації фахівців і керівників туристичних підприємств у короткостроковий термін.

Крім того, наприкінці 90-х років, з приводу створення сприятливих умов у вітчизняному законодавстві, короткострокову підготовку та перепідготовку персоналу для підприємств, у тому числі сфери обслуговування, здійснювали різноманітні фірми, навіть з ненайкращою репутацією. Внаслідок цього сформувалася значна кількість „випускників” таких курсів, які отримали професію агент з туризму, менеджер з туризму, гід-екскурсовод, інструктор-провідник та деякі інші. Проте рівень їхньої підготовки

і методи навчання на таких навчальних курсах залишали бажати кращого.

Зазначимо, що наприкінці 90-х років неформальна освіта в туристичній індустрії активно розвивається поряд з існуючою системою формальної освіти. Набула поширення практика використання тематичних навчальних семінарів для фахівців сфери туризму. Першими в цій практиці були як державні установи, так і приватні фірми, які спеціалізувалися на питаннях бухгалтерського обліку, оподаткування та юридичного забезпечення підприємств невиробничої сфери. Надалі, в зв'язку з розвитком малого та середнього бізнесу в країні та розвитком комерційних структур взагалі, навчальною практикою почали займатися страхові, інформаційні, комп'ютерні компанії, метою яких було запропонувати власний специфічний продукт туристичним фірмам. Тематика семінарів зумовлювалася численними проблемами у законодавстві й була спрямована на роз'яснення цих проблемних питань, перспективних напрямів розвитку індустрії туризму.

Протягом останнього десятиріччя спостерігається тенденція організації та проведення навчально-практичних семінарів суб'єктами туристичної діяльності. Таку практику уперше започаткували крупні міжнародні туристичні оператори, які надавали комплекс туристичних послуг з відпочинку у Туреччині та Єгипті: „TEZ TOUR”, „TURTESS TRAVEL LTD” та „Kaya tour”. В зв'язку з тим, що підприємства у той період були найбільш вигідними партнерами з вказаних напрямків та одні з перших запровадили власну інформаційну систему пошуку та бронювання турів, семінари, які вони проводили користувалися великим попитом серед професіоналів туристичного бізнесу. Семінари були побудовані у динамічній формі; протягом них фахівці туроператорів з Туреччини та Єгипту роз'яснювали представникам інших фірм умови співпраці, особливості роботи з пошуковими системами, порядок бронювання турів, порядок розрахунків з фірмою тощо. Крім робочих питань, окремі семінари були присвячені туристичним напрямам, наприклад: відпочинок в Анталії або відпочинок на економ-курортах, лікування в Туреччині та ін. Як правило, семінари проводилися на протязі цілого дня або декількох днів та включали комплекс питань, так як ці заходи відвідували представники фірм зі всієї України.

Надалі з розвитком туристичного ринку, навчальні

семінари запровадили у свою практику й вітчизняні крупні тур оператори („Гамалія”, „САМ”, „Імпала Трепел”, „Доміна-Вояж”, „Артекс-94”). Вітчизняні підприємства насамперед надавали перевагу проведенню семінарів на щорічних осінніх і весняних туристичних виставках, напередодні зимового та літнього масового відпочинку. Саме на виставках в практику навчання увійшли не тільки семінари, а й презентації популярних напрямків відпочинку, курортних регіонів або нових проєктів, туристичних фірм, робочі колоквиуми, головним завданням яких було обговорення у процесі дискусії певних проблем при вирішенні питань організації просування та реалізації турів, семінари-практикуми, на яких поряд з розповіддю про туристичний напрямок відпочинку могли демонструватися певні елементи матеріальної частини туристичного продукту. Останнім часом програмами туристичних виставок передбачено проведення майстер-класів, на яких представники фірми-організатора заходу надають практичні рекомендації або проводять навчання з конкретних питань, наприклад, щодо збільшення об’ємів продаж від того чи іншого туристичного продукту. Слід додати, що саме на туристичних виставках з’явився такий захід, як „workshop” – форма семінару за заздалегідь узгодженими з учасниками проблемними питаннями, організований у формі „робочого семінару” або „сеансу одночасної гри”.

Особливу роль у розвитку неформальної освіти працівників сфери туризму відіграють мережеві туристичні компанії „Галопом по Європах”, „Мережа агенцій гарячих путівок”, „Феєрія мандрів”. По-перше, підприємства, які організують власну діяльність згідно з системою франчайзингу (надання можливості використання власної торгової марки іншим підприємствам на певних фінансово-організаційних умовах у процесі продажу туристичного продукту), зобов’язані надавати відповідну кадрову підготовку персоналу фірм-партнерів. Це зумовило регулярну практику проведення навчальних заходів або наймання фахівців-консультантів. Крім цього, в період проведення туристичних виставок представники мережевих агентств є одними з активних організаторів навчальних заходів. У 2008 році керівництвом провідних туристичних компаній-операторів (у рамках об’єднання „Асоціація лідерів туристичного бізнесу України” (АЛТУ) було прийнято рішення щодо удосконалення формату роботи під час щорічних виставок, суть якого полягатиме

не тільки у пасивній презентації власних туристичних послуг, а ще й у проведенні спеціальних навчальних заходів для представників туристичних агенцій з метою покращення просування створених туристичних продуктів. Заходи різної тематики, змісту та формату проводяться двічі на рік у рамках започаткованого Українського туристичного форуму.

Адміністрація сучасної туристичної компанії активно запроваджує в роботу підприємства рекламні тури, переслідуючи різноманітні цілі. Якісно організований та проведений рекламний тур є ефективним навчальним заходом, у результаті якого здійснюється не тільки просте інформування потенційних споживачів послуг, але й здійснюється популяризація туристичного продукту та фірми в цілому. Під час рекламного туру в його учасників є унікальна можливість ознайомитися з матеріальними та нематеріальними властивостями туристичного продукту, „відчутти” його. Рекламний тур є одним з продуктивних навчальних заходів та повинен активно застосовуватися в навчальному процесі як неформальної так і формальній системі освіти.

Туристичні компанії активно застосовують у власній практиці різноманітні навчальні медіа-проекти. Топ-менеджери туристичної сфери діляться досвідом з ефективною організацією туристичного бізнесу на сторінках провідних профільних друкованих видань, започатковуючи цикли навчальних статей з проблемних питань. Своєрідним навчальним заходом є авторський телевізійний проект директора мережі туристичних компаній „Феєрія мандрів” І. Захаренка, метою якого є не тільки інформування потенційних покупців про туристичні послуги турфірми „Феєрія”, але й ознайомлення з різноманітними місцями відпочинку, відомих серед українців, популяризація національного туристичного продукту в світі та залучення працівників туристичного бізнесу до освітянської діяльності.

Регулярна діяльність з організації та проведення навчальних семінарів, тренінгів, круглих столів призвело до створення спеціалізованих навчальних центрів при туристичних підприємствах. Прикладом такого центру є створення в структурі „Caruga tour” проекту „Carugatour студія”, метою якого є системне навчання фахівців сфери туризму а також удосконалення практичних навичок роботи та стимулювання професійної кар’єри працівників сфери туризму. Завданнями керівників проекту є

підготовка фахівців туристичного бізнесу високого класу на робочих місцях, створення професійної культури у сфері туристичного бізнесу. До складу аудиторії центру, крім фахівців туристичного бізнесу та новачків-початківців входять також і випускники профільних ВНЗ, що підтверджує недовіру провідних гравців ринку до профільного навчання у системі вищої освіти.

Широку освітянську діяльність здійснює керівництво туристичної компанії „Мережа агенцій горящих путівок”. Генеральний директор мережі Р. Хамітов, який є президентом Української асоціації туристичних агенцій (УАТА), був ініціатором заснування туристичних з’їздів України. Вони проводяться з 2002 року та збирають представників туристичних агенцій і туристичних операторів, а також фірм, які пропонують допоміжні послуги для туристичної галузі більш ніж з 100 місць України, Молдови, Беларусі, Росії, а останнім часом країн Балтії, Західної Європи, Середземномор’я, Близького Сходу. Робота під час проведення туристичних з’їздів проходить у різноманітних навчальних групах, які працюють на протязі двох днів та є своєрідним майданчиком для передачі знань про власний продукт понад 50 туристичних операторів та представників інших сфер діяльності за допомогою семінарів, круглих столів, презентацій, майстер-класів, тренінгів (понад 100 різноманітних заходів).

Керівництвом УАТА також запроваджені перші масштабні навчально-ігрові проекти для професіоналів туристичного бізнесу, наприклад, фестиваль „Повний Туристичний Дім” („Повний ТурДім”), навчальний центр „Школа бойового туризму”. Так, проект „Повний ТурДім” реалізується вдруге як виїзний захід, в якому мають право брати участь кращі працівники туристичних фірм. Програма фестивалю включає навчальні програми, брифінги, тренінги, що проводяться професійними тренерами. Поряд з навчанням учасники фестивалю відпочивають у кращих готелях світу. Протягом усього фестивалю проходять захоплюючі навчальні конкурси, такий як наприклад „Я створюю власну справу в сфері туризму”. До конкурсу залучають усіх без винятку учасників фестивалю, поділяють їх на команди-майбутні туристичні фірми та ставлять за мету надати на розсуд журі наприкінці фестивалю обгрунтовані найцікавіші ідеї та плани розвитку майбутніх фірм. Найбільш оригінальні проекти нагороджуються крупними грошовими призами під розвиток запропонованих бізнес-ідей.

Навчальний центр „Школа бойового туризму” – це сучасний навчально-практичний проект, створений для постійного підвищення кваліфікації фахівців туристичних фірм-асоційованих членів „Мережі агенцій гарячих путівок” та регулярного нагляду за якістю надання послуг клієнтам мережі. До освітньої діяльності у центр залучаються найкращі тренери, які мають досвід роботи у провідних компаніях світу.

Отже, на даний час неформальна освіта працівників туристичній індустрії є пріоритетним напрямом у стратегічних планах багатьох туристичних компаній. Цей факт підтверджує тенденція впровадження в організаційну структуру відділів з персоналу, до функцій яких входить, в тому числі і навчання та розвиток власних працівників або встановлення тісних контактів з спеціалізованими консалтинговими агентствами, які займаються комплексною підготовкою працівників туристичних фірм. Відділи з розвитку персоналу започатковано у таких провідних туристичних компаніях як „TEZ TOUR”, ТОВ „TURTESS TRAVEL”, ТОВ „Вояж-Київ”, ТОВ „Агенція ”Пан Укрейн”, ТОВ „Мережа агенцій гарячих путівок” та деяких інших.

Таким чином, неформальна освіта фахівців туристичного бізнесу здійснюється шляхом організації і проведення рекламних турів, туристичних фестивалів, галузевих виставок, асамблей, з’їздів, спеціалізованих конференцій, семінарів, презентацій, різноманітних тренінгів, заходів типу „workshop”, тематичних майстер-класів, медіа-проектів, самонавчання та ін.

Вітчизняному туристичному бізнесу, що динамічно розвивається, вже сьогодні вкрай потрібні професіонали. Тому одним із *найголовніших принципів неформальної освіти фахівців туристичної індустрії* є інтенсивне короткотермінове професійне навчання.

Проте поряд із успіхами у розвитку неформальної освіти дорослих у туристичній сфері існують певні недоліки: навчання не має системного характеру; не завжди високий рівень кваліфікації бізнес-тренерів; консультантів, наявність недоліків в організації та методиках навчання тощо.

Отже, головною метою педагогічної науки є розробка науково обґрунтованого підходу до формування системи неформальної освіти дорослих у вітчизняній туристичній індустрії, що спирається на найважливіші принципи освіти дорослих [4, с. 108]. Передусім йдеться про результативність, гуманістичну



спрямованість, особистісну орієнтацію, забезпечення неперервності розвитку особистості впродовж життя з урахуванням попередньої освіти та професійного досвіду людини, диференціацію та індивідуалізацію освітніх програм, упровадження методів і форм навчання, що сприяли б засвоєнню знань за короткий термін і створенню динамічної атмосфери під час занять. Пошук оптимальної моделі впровадження практико орієнтованих методів і форм навчання у професійну підготовку майбутніх фахівців сфери туризму і є напрямом подальших наукових досліджень порушеної проблеми.

### **Література**

1. Інструкція про умови і правила здійснення підприємницької діяльності, пов'язаної з наданням туристичних послуг, та контролю за їх дотриманням (№ ЛП-12/26 від 17.05.96) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: 24.02.2009: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi>. – Загол. з екрану. – Мова укр.
2. Енциклопедія освіти / АПН України; гол. ред. В.Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
3. Огієнко О.І. Дослідження структури та функцій освіти дорослих // Педагогічні науки. Збірник наукових праць (частина перша). – Суми : СумДПУ ім. А.С.Макаренка, 2002. – С. 103-111.
4. Старева А.М. Теоретичні та практичні основи освіти дорослих // Наукові праці: Науково-методичний журнал. Педагогічні науки. – Миколаїв : Видавництво МДГУ ім. П. Могилы, 2006. – Т. 50, вип. 37. – С. 105-109.

*Наталья Мартынова*

### **Развитие неформального образования взрослых в туристической индустрии Украины**

**Аннотация.** В статье автор анализирует проблему становления и развития неформального туристического образования в Украине. Проведен анализ методов и форм обучения, которые используются в практике туристического бизнеса. Отмечена необходимость применения принципов образования взрослых в процессе формирования системы неформального образования взрослых в отечественной туристической индустрии.

**Ключевые слова:** неформальное образование взрослых,

методы и формы обучения в туристическом бизнесе, туристическая индустрия Украины.

*Natalya Martynova*

### **Development of informal adult education in tourism industry of Ukraine**

**Summary.** In the article the author discusses problem becoming and development of informal tourism education is examined in Ukraine. The analysis of methods and forms is conducted teaching which are used in practice of tourism business. The necessity of application of principles of education of adults is marked in the process of forming of the system of informal adult education in domestic tourism industry.

**Key words:** informal adult education, methods and teaching forms is in tourism business, tourism industry of Ukraine.

УДК 374.7(485)

Олена Огієнко,  
м. Київ

### **ШВЕДСЬКИЙ ДОСВІД ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ФУНКЦІОНУВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ГУРТКІВ ДЛЯ ДОРОСЛИХ**

В умовах глобалізації освіта дорослих набуває особливої актуальності, надаючи можливість дорослій людині не тільки підвищувати свою професійну кваліфікацію, роблячи її конкурентоспроможною на ринку праці, а й сприяє її самореалізації, розвитку соціальних компетенцій.

Про значимість освіти дорослих у сучасному світі свідчить створення багатьох міжнародних та національних центрів з проблем освіти дорослих, зокрема Міжнародна Рада освіти дорослих (ІСАЕ), Європейська Асоціація освіти дорослих (ЕАЕА), Німецька Асоціація (DVV), Швейцарська організація освіти дорослих, Національна організація освіти дорослих Англії та Уельсу, Фінська Асоціація освіти дорослих (FAEA), Північна Народна Академія (NFA), Норвезький Інститут дослідження проблем освіти дорослих та інші.

Важливими складовими сучасної системи освіти дорослих