

Красен Русев PhD.

Софійський університет Св. Климент Охридський

МІЖНАРОДНА ДЕСТИНАЦІЯ В ГАЛУЗІ КУЛЬТУРНОГО ТУРИЗМУ «СТАРА ЄВРОПА» ТА НЕОБХІДНІСТЬ УПРАВЛІННЯ НЕЮ

INTERNATIONAL DESTINATIONS IN CULTURAL TOURISM "OLD EUROPE" AND THE NEED FOR ITS MANAGEMENT

ВСТУП

В останні роки археологи та лінгвісти переконливо доводять, що велика площа навколо Нижнього Дунаю, її притоки і прилеглі річки існували понад 7000 років загальної цивілізації. Зокрема, це була культурна спільність Трипілля-Кукутень, культура Хаманджія, Вінча та под. Поширювалися ці культури на території України, Молдови, Румунії, Болгарії, Сербії.

Вперше, досліджуючи Південно-Східну та Південну Європу, Марія Гімбутас (литовською Gimbutene), американський археолог литовського походження і професор Гарвардського університету США, звернулася до «Старої Європи». Цією ж темою займався німецький професор Гаральд Хаарман, який в даний час живе у Фінляндії. У 2010 році в Мюнхені він видав книгу «Таємниця цивілізації Дунай – Відкриття найстарішої культури в Європі». Хаарман стверджував, за 2000 років до Шумера та за 3000 років до Єгипту в східній Європі була цивілізація: будувались міста, люди мали справу з литтям металу і технологічною обробкою золота. Якщо подібні результати були знайдені в економічно розвинених країнах, буде піднято галас, буде розроблена стратегія на нові туристичні продукти, щоб забезпечити потужний імпульс для розвитку туристичної індустрії, пов'язаної з культурним туризмом. І Східна Європа досі не може повірити, що ці безцінні артефакти знайдені на її землях, а замість того, щоб використовувати цю нішу, щоб створити промисловість без «виробництва», створюючи багато нових робочих місць, забезпечуючи значні доходи валюти та стабілізації національної економіки, а не гратися як мале дитя чужою іграшкою.

Пояснення

Перед розробкою туристичних продуктів, однак, потрібно відповісти на два коротких запитання: хто відвідуватиме і з якою метою? Іншими словами, наперед дослідити зацікавлені групи туристів, з'ясувати очікування майбутніх туристів, знати, який тип продуктів їм необхідний, а потім застосовувати до місцевих умов. Хто прийде? Туристичний ринок у перші роки 21-го століття є новим користувачем, і ситуація цілком змінилася. Він був вражений величезним приношенням, він прагне широкого спектру послуг, хоче розширити своє розуміння і знання, він не згоден зі статичним спостерігачем. Чому він прийшов? Очевидно, турист прийде, якщо його влаштовує рекомендований продукт. Якщо турист хоче бути героєм екшену, то йому потрібен анімований світ, якщо хоче знати культурну та історичну спадщину, то його цікавить зовсім

інше. Хто може забезпечити це і гарантувати саме т, що цікавить клієнта? Тільки висококваліфіковані керівники, які володіють широким спектром практичних навичок, кількома іноземними мовами, освоїли високі західні стандарти роботи та обслуговування у сфері туризму. Персонал навчений у двох напрямках – готельний менеджмент – пропонує гостю, що потрапляє в готелі і його об'єкти - готелю, ресторану, бару, варьете, казино тощо; туризму управління, де навчальна діяльність за межами будівлі готелю; і туроператорство, турагентство, анімація послуг, організація подій, конгресів і заходів, оренда автомобілів, автобусів та ін. Існує також варіант для спеціальності, що охоплює обидва напрямки – тобто готель і туристичний менеджмент. У 70-х роках 20-го століття в Західній Європі вирішили, що модель ренесанс вищої освіти вичерпала свої можливості. Два століття лекцій та вправ вже не виконують свої функції. Бурхливий розвиток науки наприкінці другого тисячоліття, можливості використовувати комп'ютер, портативний ноутбук і планшет, доступ до інформації, електронні засоби масової інформації, використовуючи Інтернет і Skype в формі навчання, поклали студентів та стажистів у радикально нову ситуацію. Однією з країн, що навчають готельному бізнесу та управління туризмом в Європі, є Нідерланди. Висококваліфіковані менеджери, які працюють в Нідерландах, Бельгії, Німеччині, Південній Африці, Індонезії, Болгарії і інших країнах світу. Що таке концепція вищої освіти, яка здатна навчати цих ефективних менеджерів, менеджерів бажаних, як в міжнародних готельних і ресторанних ланцюгах в Нідерландах, так і за кордоном? Давайте розглянемо приклад для кадрів, які забезпечують індустрію міжнародного туризму Південного університету Хеерлен-Сітард-Маастріхт в Лімбургу. Майстрів галузі готельного бізнесу та управління туризмом готує Маастрихтський університет. У Нідерландах є туристичні дисципліни, що викладаються в декількох університетах. Спочатку використовувався досвід Швейцарії у підготовці менеджерів – Люцерн, Цюрих та інші. Вводиться перший блок системи навчання – відповідність динаміки туризму. Пізніше модель інституту модуль у Відні передаються модульному навчанню. Інтерактивність в модульному навчанні полягає в тому, що студент не є пасивним слухачем, а конспектує під час лекцій і стає активним учасником в процесі навчання. Наприкінці модулів шляхом введення міждисциплінарності студент вирішує складну проблему практично. Зрештою, голландський освітній продукт набув досить повну і оригінальну форму. Давайте коротко розглянемо шаблон, в якому здійснюється підготовка бакалаврів і магістрів за спеціальністю Готельний бізнес та управління туризмом. П'ять років діляться на 19 модулів + написання дисертації. У кожному семестрі вивчають 2 модулі (8 тижнів). Кожного восьмого тижня проходить сесія, в якій студенти здають у цілому два іспити з двох предметів в модулі. Наприклад, в модулі 5 модульних іспитів в понеділок і вівторок, а в середу і четвер проводяться виправні іспити за попередній модуль 4, а в п'ятницю і суботу – ліквідації проблем з іспитами в модулі 3. Кожен модуль має координатора. Він, за допомогою інших вчителів з модуля, готує модульну книгу, яка поширюється серед студентів на початку модуля. Модульна книга і керівництво користуються підручником і посиланням

на тему вивчення. Вона включає в себе три складники: лекції, тематичні дослідження, додаткові матеріали, статті та публікації в інших дисциплінах, а також список літератури середньої складності. По-друге – завдання для самостійної роботи студентів, тем семінарів-практикумів, курсові та іспит проекту. Третя складова – короткий опис про те, як здійснювати модуль і за яку кількість годин, допустима кількість пропусків, строки для подання курсових та експертиз, формули для отримання остаточного рахунку. Маючи усе це, студенти починають готувати їх самостійно. Якщо предмет має тривалість 60 годин – тільки 6 з них на початку або в кінці лекції доводить до відома студентів професор. Кожна лекція модульної книги для використання додаткової літератури, готує і використовує як експертів 2 студентів, які виступають в якості викладачів. Студенти часто працюють без вчителя, так, виділяються окремі години для самостійного вивчення і самостійного дослідження, в якому студенти працюють в групах, розділених по конкретних завданнях і проводять імітаційні ігри, дискусії. Інші важливі години сповнені намаганням здійснити тематичні дослідження. Модульна система має більш прагматичний підхід до теорії, в поєднанні з реальними життєвими ситуаціями, це панацея від всіх бід і має назву – «Навчання тематичних досліджень англійською мовою проблем на основі навчання (PBL)», який враховує особливо мовний аспект та практичні завдання. Під час навчання на основі тематичних досліджень студенти грали в ситуаційні ігри у формі зборів управління або засідання ради директорів компанії, вони проводили мозковий штурм, пропонували ідеї, приймали рішення, і студент-репортер готував замітку, директор оцінював своїх колег. Вчитель є тільки спостерігачем, який в підсумку оцінює результати. Студенти очікують на заплановану зустріч. Запропонуємо назви окремих модулів, яких у загальній кількості – 20 (10 семестрів). Протягом перших двох років керуються акцентом на гостинність в поєднанні з готелем і рестораном. Студент має багато годин на практичну підготовку і фактично поглинається в будь-яку професійну справу з сервісу для туристів, чи то він практикується в готелі або за його межами. Насправді, у відповідності з наступною схемою – виконавчі навички, організаторські здібності, управлінські навички.

Модуль 1. Введення в готельний бізнес

Компетенції: навички та вміння

Що відбувається в готелі? Від прибуття до від'їзду гостей, студент отримує свою ідею для роботи в готелі та навички, які необхідні, щоб зробити перебування гостей приємним і успішним для обох сторін. Цей модуль має справу з кількома аспектами, такими як підхід і спілкування з гостями, що здійснюють попередню угоду з продажу, запобігання надзвичайних ситуацій та діяльності областей: фронт-офісу, ведення домашнього господарства і підтримки бази даних.

Модуль 2. Економіка

Ключова компетенція: виконавчі навички в бізнесі, як власника і єдиного менеджера бізнесу в сфері гостинності та туризму, студент має справу з технічним, експлуатаційними, правовими, етичними, і особливо економічними проблемами. Потрібно проаналізувати і знайти шляхи їх вирішення. Студенти будуть вивчати, як обчислити доходи, витрати та розподіл витрат із застосуванням статистичних даних і використання деяких програм підтримки та комп'ютера.

Модуль 3. Міжнародна гостинність

Компетентність: зв'язок і підхід до гостя. Як розташувати готель для його позиціонування на ринку? Беручи до уваги різну національну культуру гостей, розробляються варіанти реальної ситуації. Чому робота в болгарському готелі досить сильно відрізняється від роботи в готелі Голландії, навіть коли два готелі є частиною тієї ж міжнародної мережі? Студент отримує загальні знання економіки, маркетингу, туризму, крос-культурних та етичних аспектів. Модуль дає теоретичні знання з цих питань і готує студентів до знайомства з цими функціями під час майбутніх літніх стажувань (обов'язкових з туристами).

Модуль 4. Введення в ресторанах

Головна компетенція: формування особистих навичок студентів, отримання базових знань в гастрономії. Вони включають в себе фізіологію і гігієну харчових продуктів, товарів, вина та інших напоїв, приготування їжі в гарячій і холодній кухні, кулінарне управління. Студенти повинні мати справу з загальними обчисленнями, необхідними для цього процесу. Модуль розглядає харчування як процес. Модуль також включає в себе інформаційні візити в різні готелі, ресторани і громадське харчування.

Модуль 5 Управління персоналом

Основні компетенції: студенти знайомляться із управлінням персоналом, необхідного для готелю. Розробляють кадрову політику та побудову організаційної структури. Основні процеси в готелі скеровують за допомогою стратегічного плану. Це використовується в якості основи для вивчення кількісних і якісних аспектів кадрової політики готелю. Застосовуючи ці інструменти, як засіб контролю шляхом навчання, студенти вчаться, як поліпшити управління людськими ресурсами в рамках організації готелю.

Модуль 6. Підприємництво в сфері туризму

Основні компетенції: управління бізнесом через бізнес-план, студенти знайомляться з принципами управління в готелі, ресторані (ресторан Друо). Модуль пояснює бізнес-концепцію, навколишнє середовище, правову структуру бізнесу і податкову політику, фінансування, адміністративну структуру, фінансову рентабельність. Важливу роль у розвитку цих навичок відіграє розуміння потреби в інформації, як основи для прийняття управлінських рішень.

Модуль 7. Конгрес-туризм

Усі ключові компетенції інтегруються в цьому модулі. Цей модуль підтримує розвиток студентів як кмітливих організаторів різних конгресів і інших заходів. Тут студенти знайомляться з ринком для проведення ділових зустрічей і конференцій. Особлива увага приділяється ролі професійних організаторів конгресів подій, їх розміщення та бізнес-готелів. Інше питання, у якому студенти працюють – формування бюджету для проведення конференцій, мережевого планування і у всіх областях громадського харчування та банкетінгу. Студенти командою розробляють план конгресних заходів. З іншого боку, в організації інших заходів, вони розуміють важливість співпраці з усіма постачальниками послуг, таких як декораторів, аніматорів, театру та інших офісів. В даний час, компанії зосереджені на своїй основній діяльності та поточні бізнес-стратегії. Студенти вчаться організовувати такі заходи з розробки проекту.

Модуль 8. Організація і управління основ харчування

Функції управління в бізнесі в цьому модулі операційних процесів на кухні і в ресторані мають важливе значення для надійного процесу, що веде до задоволення гостя. Студенти дізнаються, як справлятися з необхідними оперативними завданнями у створенні самообслуговування в ресторані. Крім того, у підготовці та презентації продуктів харчування, цей модуль має справу з підготовкою широкого спектру меню, форм харчування і логістичних підходів. Студенти працюють незалежно один від одного з контролю і звітності фінансових операцій у різних типах ресторанів.

Модуль 9. Архітектурний дизайн і технічне обслуговування

На основі ключової компетенції оперативні навички вводяться з архітектурними моделями, проектними рішеннями і типами традиційного і сучасного будівництва. Учні дізнаються, як організувати ефективну базу підтримки. Особлива увага приділяється розробці рішень в готелі і ресторані, створюючи відчуття комфорту для відповідної категорії гостей.

Модуль 10. Управління в готелі

Всі ключові компетенції інтегруються в даному модулі. Тут застосовують навички управління на основі реальних даних з реальних компаній і готельних мереж. Це означає, що студенти займаються у сфері харчування та послуг, змінюють реальне середовище на готель. Вони аналізують ситуацію, що склалася в готелі і її розташування, туристичного потоку і формулюють свої пропозиції щодо поліпшення бізнес-результатів. На основі результатів студентів складається звіт.

Модуль 11. Спеціалізація видів і альтернативні форми туризму

Основна компетенція: організація та управління бізнес-модулем. Розглядає швидкий розвиток туризму з моменту створення до сьогоднішнього дня.

Розрізняються масова індустрія туризму та альтернативні форми туризму. Туристи все частіше прагнуть до культурного, історичного, екологічного та сільського туризму, поширений релігійний туризм і паломництво. З'являється сучасний круїзний туризм, казино і гольф-туризм. Новими стали такі види туризму: поїздки пригод і екстремальний туризм. Цей модуль має справу з творчістю і привабливістю у створенні туристичного продукту сучасної альтернативи і спеціалізованого туризму та підготовки привабливих туристичних пакетів. Готують альтернативні місця: поля для гольфу, казино, місця для сільського та екологічного туризму.

Модуль 12. Туристична анімація

Основна компетенція: організація веселощів і розваг для туристичної анімації, підкресливши привабливість в сфері туризму пропозиції пропонованих ігор та розваг. Студенти набувають навичок аніматорів у туризмі, розвиваючи художні та творчі таланти. Вони розробляють та реалізують спеціалізовані програми анімації для дітей і батьків з дітьми в анімаційних клубах, в клубах 33-розважальні програми та конкурси для дорослих. Це і в басейні, на пляжі і в морі, недалеко від гірськолижних схилів і в анімаційних клубах. Це і для літніх людей – вікторини, народні обряди, ігри і розважальні гімнастики в спа-центрах.

Модуль 13 Турагентство і туроператорство

Основна компетенція: організація та управління бізнесом. Які вимоги для придбання ліцензії для передачі незалежного турагента і туроператора. Студент знайомиться з функціями та навичками для просування та продажу тур агента. Розробляє тенденції подорожей. З'ясовує потенційні культури майбутніх гостей. Як створити нові продукти, маршрути і місця призначення в туризмі. А також увесь спектр транспортних послуг – авіаційних статутів, автобусів, поїздів, спеціалізованих і комбінованих поїздок. Системи бронювання туру, бронювання в офісі, через Інтернет або в аеропорту в останню хвилину путівки, знижки. Організації турів, журналістські рейди та VIP-поїздки.

Модуль 14. Напрямки та організація заходів

Основна компетенції: управління бізнесом. Які навички повинен мати сучасний екскурсовод? Як організувати пікнік, похід чи відвідати якусь подію, концерт або спортивне дійство? Які принципи підготовки екскурсії та її узгодження з цільовими групами – за національністю, віком, інтересам.

Яким чином виконати трансфер з аеропорту в готель, якими послугоуватися мовами, як зорганізувати прогулянку на море чи екскурсію містом, на річці. Підготувати цікаву екскурсію, використавши легенди і перекази. Готувати прогулянку як для дитячої аудиторії, так і для дорослої. Враховувати уміння слухати. Знати, які можуть бути розваги під час тривалої поїздки в автобусі (використання мікрофона, анекдоти, карооке. Вікторини, інші розваги). Навички створення власного бізнесу у вигляді будинку відпочинку, компанії або агентства.

Модуль 15. Облік та контроль у сфері туризму

Основні компетенції: управління і контролю. Студенти вивчають закони бухгалтерського обліку та під час практичних вправ обліку, знайомляться із проблемами бухгалтерського обліку. Вивчають прибутки і витрати, пов'язаних з щорічним закриттям. Особлива увага приділяється контрольним функціям бухгалтерського обліку харчових продуктів (шляхом перетворення харчових продуктів на страви на кухні й ресторанах). Студенти знайомляться з журналом найпоширеніших спроб шахрайства в сфері туризму, маркування рахунків та багато інших.

Модуль 16. Маркетинг і реклама в туризмі

Основні компетенції: управління бізнесом. Як тільки ми створили продукт в сфері туризму, виконали розрахунки (якщо ми будемо, офіс, готель чи ресторан, то для його діяльності ми вибрали і навчений персонал), тобто ми створили організаційну структуру. Що далі? А ось найважливіше. Студент відповідає принципам ринкової економіки, форм і методів продажу, у тому числі в Інтернеті. Особлива увага приділяється рекламі. Як створити компанію, як описати свою діяльність, щоб подати рекламу якнайкраще? Як сформулювати вимоги до логотипу компанії, що повинно містити гасло? Знайомство із маркетингом Філіпа Котлера. Так студенти вивчають принципи маркетингу та просування продукту. Вони повинні продемонструвати, що знайшли важелі, щоб продати його і отримати прибуток.

Модуль 17. Управління товарів у сфері туризму

Основні компетенції: управління підприємствами по всьому світу. Тут з'являються все нові і нові туристичні напрямки. Деякі, відвідані вчора, сьогодні вже не викликають такого інтересу. Метою цього модуля є дозволити студенту взяти на себе роль менеджера, опитати туристів і подивитися, що ще вони хотіли б отримати і чим насолоджуватися – послуги, розваги, екскурсії, візити, свята і цікаві події. Роблячи аналіз поглядів і бажань своїх гостей, потрібно почати вивчати передовий досвід у своїй державі та за кордоном, який творчо застосований в диверсифікаціях вже існуючої пропозиції, а також створення нових туристичних продуктів. Одна з областей, з великою кількістю варіантів – об'єкти, багаті культурною та історичною спадщиною, яка не була представлена в привабливій формі. Вони повинні бути розроблені так, щоб стати часто відвідуваними. Студент тут проводить емпіричне дослідження, яке готує його для написання дипломної роботи. (див. 20 модуль).

Модуль 18. Фінансовий менеджмент у сфері туризму

Основні компетенції: управління бізнесом в глобалізованому світі, фінансування довгострокової мети дає перспективу бізнесу. У цьому модулі студенти знайомляться з тонкощами фінансових відносин. Будівництво. Туризм має і цю функцію. Туристичний комплекс, яким би малим він не був, завжди будується в кілька етапів по окремих модулях. Що таке правильний формат для

будівництва дачного селища з найменшою кількістю кредитів і, можливо, меншою кількістю фінансових ресурсів? Потрібно вивести виграну формулу. Студенти навчаються з підготовки та захисту бізнес-плану у фінансовій установі. Вони вивчають і одну з можливих форм захисту дисертації. Модуль – це захист бізнес-плану.

Модуль 19. Управління індустрією туризму

Всі ключові компетенції інтегруються в даному модулі. Останні роки спостерігається більш швидкий розвиток туризму в усіх його сферах і перетворення його з сектора економіки в індустрію туризму. Через її міжнародний характер, глобалізацію в міжнародній промисловості, яка все більше і більше стандартизована з введенням зіркових класифікацій, загальних систем бронювання, програм для інтернет-замовлення. Крім того, туризм супроводжується розвитком промисловості. Наприклад, виробництво сувенірів. Сувенірна індустрія є вже в багатьох країнах світу, даючи кошти для існування багатьох художників, дизайнерів і ремісників. Студент повинен вивчити роботу генерального директора, та завдання, які він вирішує.

Модуль 20. Написання дисертації – емпіричне дослідження або бізнес-план

Ще одна цікава деталь. Крім тих 10 основних семестрів, студенти мають обов'язкові чотири семестри з 13 тижнів, маючи досвід студента, вони працюють тільки в галузі індустрії туризму. Їм призначаються стажування і отримання заробітної плати. Ці семестри перекидають міст між освітою і туризмом, багато молодих людей можуть показати свої таланти роботодавцям, щоб отримати роботу. Переконавшись, що добре підготовлені кадри вирішують все, ми повинні підкреслити обов'язково і роботу в команді, яка є гарантією досягнення більш високого загального успіху.

ВИСНОВОК

При плануванні такої нової великої ініціативи з міжнародною участю, транскордонного призначення для культурного туризму «Стара Європа» є особливо важливим формування команд, що поєднують фахівців з одного боку, з досвідом, з іншого – молодих фахівців, навчених новим стандартам. Вони мають ентузіазм і впевненість у собі, позитивний настрій і вільне мислення. Швидше за все, останнє потрібне для того, щоб народити дивовижні нові, інноваційні, творчі ідеї. Нагадаємо тільки мітинги парижан або проти ідеї Густава Ейфеля будувати свою вежу в Парижі, яка вже давно стала справжнім символом міста і не випадково керівництво столиці планує побудувати другу дивовижну вежу, щоб залучити все більше і більше нових туристів. З іншого боку, ми можемо із задоволенням сказати, що Україна виграла позиції і хороші традиції в підготовці фахівців з вищою освітою. Можливо, зберігаючи найкраще з української моделі і доповнюючи її кращими практиками економічних розвинених країн в галузі туризму, ви отримаєте ще більш цікавий і успішний освітній продукт. Багато українських вузів можуть брати участь у

такій благородній та перспективній діяльності в розкритті інформації туристичних спеціальностей для підготовки якісних нових співробітників міжнародного туризму та інтеграції України в цьому перспективному міжнародному призначенні в Південно-Східній Європі, який може стати новим хітом, потрапивши на Старий континент. Потім навчений персонал буде розвивати широкий спектр продуктів місцевих, транскордонних та регіональних. І туристичним місцем для культурного туризму Старої Європи буде створено кілька цікавих туристичних потоків і комбінованих маршрутів. Але все це має бути розроблено крок за кроком з терпінням і професіоналізмом. Нерухомість є проблемою, щоб бути частиною цього процесу, чи не так?

Література:

[1] Хаарман, Х., Таємниця цивілізації Дунай (Das Rätsel der Donauzivilisation), К.Н.Бек, Мюнхен, Німеччина 2010 р.