

УДК 630.(075.8)

Ірина Перішко, здобувач Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка

### ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ НАВИЧОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ В МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

*У статті висвітлено аспекти теоретичних, методичних і практичних засад підготовки менеджерів туристичної діяльності, та розвитку туристичної індустрії, в Карпатському регіоні, організації проведення турів, надання сервісу в готельному бізнесі та сфері послуг харчування. Розкрито сутність структури та особливості здійснення готельного бізнесу, особливості ціноутворення на ринку, технологію проведення маркетингових заходів в туристичній діяльності.*

**Ключові слова:** туризм, професійні компетентності, туристичний сервіс, готелі, діяльність, підготовка менеджерів, туристична індустрія.

Літ. 22.

Ірина Перішко, соискатель Дрогобычского государственного педагогического университета имени Ивана Франко

### ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НАВЫКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА В БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

*В статье рассматриваются аспекты теоретических, методических и практических основ подготовки менеджеров туристической деятельности и развития туристической индустрии, в Карпатском регионе, организации проведения туров, предоставление сервиса в гостиничном бизнесе и сфере услуг питания. Раскрыта сущность структуры и особенности осуществления гостиничного бизнеса, особенности ценообразования на рынке, технология проведения маркетинговых мероприятий в туристической деятельности.*

**Ключевые слова:** туризм, профессиональные компетентности, туристический сервис, гостиницы, деятельность, подготовка менеджеров, туристическая индустрия.

Iryna Perishko, applicant Drohobych State Pedagogical University by I. Franko

### FORMATION OF PROFESSIONAL SKILLS IN LABOUR ORGANISATION OF FUTURE MANAGERS OF TOURISM INDUSTRY

*Aspects of theoretical, methodical and practical principles of managers of tourism activity training and development of tourism industry in the Carpathian Region, tours organization, providing service in the hotel business and food service industry are considering in the article. The essence of structure and peculiarities of hotel business, features of pricing in the market, technology of marketing actions in tourism activity are revealed.*

**Keywords:** tourism, professional competences, tourist service, hotels, activity, managers training, tourism industry.

**Актуальність проблеми.** Поняття туризму змінювалося з плином часу. Воно розширювалося з виникненням явищ і процесів суспільного, економічного і екологічного характеру, пов'язаних із переміщенням людей із метою споживання, витратою вільного часу.

Як відзначає автор І.М. Школа [21, 9], сучасна наука виділяє у повсякденному вживанні подорож або туризм, дві пов'язані між собою, але принципово різні сфери, а саме: туристичний рух і туристичну індустрію.

Підготовка майбутніх вчителів у вищих навчальних закладах до туристично-рекреаційної індустрії в конкурентній ринковій економіці вимагає сили розуму як прояву здібностей до формування професійних компетентностей туристичного бізнесу, вироблення високого рівня професіоналізму, формуючи загальну ерудицію

професійних компетентностей туристичної індустрії.

**Аналіз останніх публікацій.** Слід відзначити, що окремі аспекти становлення та розвитку туристичної індустрії досліджувалися і висвітлені в науково навчальних роботах авторами: А.Ю. Александрова [1], А.О. Аветісова [2], И.Т. Балабанов, А.И. Балабанов [3], М.В. Вачевський [5], В.Г. Герасименко [6], Ю.П. Гуменюк [7], Е.Л. Драчева [8], В.І. Жигір, О.В. Чернега [9], Г.М. Зайчук [9], В.Ф. Кифяк [12], О.О. Любіцева [13], Л.О. Малик [14], М.П. Мальська [15], Н.М. Примаченко [16], Л.М. Устименко [17], В.К. Федорченко [18], В.І. Цибух [19], Н.В. Чоренька [20], І.М. Школа [21] та ін.

**Метою статті** – вироблення нової методики навчання та формування у майбутніх маркетологів педагогів високого рівня професійних компетенцій у галузі туристично-рекреаційної індустрії, та

формування відповідного рівня професійних компетенцій новітніх педагогічних технологій майбутнього фахівця для ринку праці.

**Виклад основного матеріалу.** Становлення національної школи пов'язано з переорієнтацією всієї системи освіти на національній основі, з наданням пріоритетів загальнолюдським цінностям, національно-культурним традиціям, орієнтацією на реальні потреби нації.

До найважливіших загальнолюдських цінностей, без яких неможливо домогтися прогресу цивілізації та організації та розвитку туристичної індустрії в Україні, належить широка економічна освіта маркетологів та менеджерів туризму, зазначено Л. Малик [14].

Стрімкий розвиток туризму, особливо за останні 50 років, дозволив визначити його як "феномен ХХ століття" (Всесвітня нарада з міжнародного туризму, Акапулько, Мексика, 1982 р.). Як зазначає О.О. Любіцева у останніх роках, за даними Всесвітньої туристської організації (ВТО), чисельність міжнародних туристів становила 698,8 млн осіб, тобто за межами своєї країни відпочивав практично кожний десятий громадянин світу і прогнозується подальше зростання чисельності туристів. Таким чином, феномен ХХ століття стає невід'ємною складовою життя людей більшості країн світу і одним з провідних напрямів соціально-економічної діяльності та розвитку ринку туристичних послуг та освітньому, культурологічному, політичному житті народів як важливої умови ознайомлення громадян різних країн з досягненнями цивілізації, світовими скарбами духовної і матеріальної культури та розвитку науки і освіти [13].

Розвиваючи освіту, науку та належне формування професійних компетентностей у майбутніх менеджерів туристичної індустрії є частиною процесів оновлення освітніх систем, що відбуваються останні двадцять років у європейських країнах і пов'язані з визнанням значимості економічних знань як рушія суспільного добробуту та прогресу, зазначає професор М. Вачевський [5].

**Туристичний бізнес** – це один із видів діяльності менеджера сфери послуг, який має високу професійну компетентність. Розвиток туристичної індустрії вимагає інвестиційних витрат, але ця діяльність виявляється менш капіталомісткою, ніж в інших галузях і секторах національної економіки. Як зазначає М.І. Школа в роботі [21], Український туристичний ринок, швидко розвивається, стає головним чинником перебудови української економіки в цілому. Ці зміни полягають в оновленні всієї господарської

структури і головне підготовки в закладах системи безперервної освіти менеджерів туристичної діяльності із високим рівнем професійних компетентностей.

Економіка туристичного бізнесу формується із економік окремих підприємницьких структур – фізичних та юридичних осіб і охоплює два рівні:

- економіку туризму як міжгалузевого комплексу обслуговування туристів;
- економіку суб'єктів туристичної індустрії.

Менеджер у сучасному світі туризм – повинен володіти знаннями про культуру взаємовідносин, він тісно пов'язаний з економікою, історією, географією, архітектурою, культурою, медициною, спортом, екологією, культурою спілкування та іншими науками. Однак жодна з них не може повністю і вичерпно схарактеризувати менеджера як підготовленого до туристичної діяльності. Менеджер туристичної галузі постійно повинен поповнювати свої знання, особливо того напрямку, до якого відноситься його діяльність.

Туризм на початку ХХІ століття характеризується як один із видів економічної діяльності, що стрімко і динамічно розвивається, випереджаючи за темпами зростання доходів нафтовидобуток і автомобілебудування.

Менеджер повинен знати, що феноменальний успіх туризму зумовлений ще й тим, що в його основі лежить задоволення постійних прагнень людства пізнати навколишній світ. Це пізнання через туризм, діяльність менеджера стало сприяти підвищенню в багатьох країнах життєвого рівня населення, розвиток транспорту, інформаційних та інших технологій, глобалізація країн в загальному.

Менеджер повинен пам'ятати, що сьогодні туризм є однією з найприбутковіших галузей світової економіки. У більшості країн світу основним джерелом надходжень до національного бюджету є доходи від готельно-туристичного бізнесу. У сучасному світовому господарстві туристична індустрія впевнено утримує провідні позиції. Особливо швидкими темпами вона розвивається тоді, коли відсутні або вичерпані природні та соціально-економічні передумови для розвитку промисловості чи сільського господарства, як зазначає Н. Чорненко [20].

Важливим питанням розвитку туризму в Україні, залежить в певній мірі від всебічної підготовки фахівців менеджерів до діяльності в туристичній індустрії. Такі фахівці повинні мати високий рівень професійних компетентностей із досконалим знанням іноземних мов, історії рідного краю, України, всесвітньої історії, мати високий рівень толерантності, етикету ділового

спілкування і головне розвинений дар красномовства.

Успіх модернізації освіти в Україні значною мірою залежить від якості професійної підготовки педагогічних кадрів, здатних до інтелектуального і творчого розвитку особистості як основи успішного функціонування людини в умовах постійних змін. Особливої уваги потребує професійна підготовка педагогічних кадрів до потреб туристичної індустрії, системи середньої та вищої освіти.

**Сучасний менеджер** рекреаційно-туристичної індустрії повинен розуміти основні теоретико-педагогічні проблеми, володіти педагогічним понятійним апаратом, орієнтуватися в сучасних педагогічних технологіях туристичної галузі. Без цього необхідного педагогічного мінімуму не може бути результативної педагогічної діяльності у підготовці фахівців туристичної індустрії, зазначають В.І. Жигір, О.А. Чернега [9].

Вирішення завдань фахової підготовки менеджерів-маркетологів у вищих навчальних закладах до туристично-рекреаційної індустрії нині потребує розв'язання низки проблем, пріоритетними серед яких є формування професійно-особистісної фахової компетентності, культури ділового спілкування, проектно-технологічної, комунікативної, економічної підготовки, економічного виховання школярів та студентів до туристично-рекреаційної галузі, знань іноземних мов, комп'ютерних технологій спілкування, а також високих інтелектуальних і моральних якостей.

Різні аспекти підготовки вчителів технологій туристично-рекреаційної індустрії розглядаються у дослідженнях: Г.М. Зайчук, М.В. Вачевського, Н.В. Чорненької, О.О. Любінцевої, Л.М. Устименко, І.Ю. Афанасьєв; розвиток туристичного бізнесу І.Т. Балабанов, А.И. Балабанов, Ю.Ф. Волков, І.М. Школа, Л.П. Дядечко, В.Г. Герасименко, П.Р. Пуцентейло та ін. Шляхи і засоби формування професійно-педагогічної компетентності вивчали В. Введенський, Б. Гершунський, С. Гончаренко, Н. Кузьміна, О. Пометун, В. Сластьонін, С. Цимбал, В. Ядов та ін.

Слід відзначити, що економіці та організації формування туристичної індустрії в Україні випущено значну кількість науково-методичних праць, авторів: Г.М. Зайчук, О.О. Бейдик, В.Г. Герасименко, В.В. Гуменюк, І. Гресєва, І.П. Гаврилишин, Л.П. Дядечко, В.К. Євдокименко, Л.О. Іванова, В.Ф. Киф'як, Н.М. Кузнецова, Л.О. Малик, М.П. Мальська, В.В. Худо, В.І. Цибух, В.Л. Петранівський, М.Й. Рутинський, І. Смал, Л.М. Устименко, І.Ю. Афанасьєв, В.К. Федорченко,

Т.А. Дьорова, Н.В. Чорненька, І.В. Черніна, Є.І. Цурик та інші.

Становлення та розвитку педагогічних технологій навчання учнівської та студентської молоді основ економічної освіти та педагогіки, найшли висвітлення в роботах відомих вітчизняних вчених А. Вихруща, М. Вачевського, І. Зязюна, М. Єрмошенка, В. Олійника, М. Корця, В. Мадзігона, І.Р. Михасюк, С. Ніколаєнка, В. Кременя, І. Прокопенка, О. Падалки, О. Шпака та інші.

**Актуальність проблеми**, соціальна потреба у формуванні професійних компетентностей менеджерів туристичної діяльності, відсутність науково-методичного обґрунтування процесу формування цього особистісного феномену у вищих педагогічних навчальних закладах зумовили вибір теми дослідження: **“ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ НАВИЧОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ В МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ”** (за матеріалами підприємства “Туристичний клуб “Віват” та готельного комплексу “Тустань”). Теорія і методика підготовки майбутніх менеджерів у вищих навчальних закладах до туристично-рекреаційної індустрії”.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туристичної сфери до підприємницької діяльності в туристичній галузі.

Відповідно до мети визначені основні **завдання** дослідження:

1) проаналізувати стан досліджуваної проблеми у системі фахової підготовки майбутніх менеджерів у вищих навчальних закладах до туристично-рекреаційної діяльності;

2) визначити й обґрунтувати педагогічні умови формування у майбутніх менеджерів професійних компетентностей із туристичної індустрії;

3) розробити і науково обґрунтувати модель формування професійної компетентності вчителя практичного навчання в галузі туристично-рекреаційної індустрії у педагогічних ВНЗ.

4) розробити методичні рекомендації покращення формування професійних компетентностей менеджера туристичної діяльності.

**Об'єкт дослідження** – процес формування професійної компетентності майбутніх менеджерів туристичної галузі у системі безперервної освіти.

**Предмет дослідження** – педагогічні умови, форми і методи складової організації праці менеджера туристичного підприємства (за матеріалами підприємства “Туристичний клуб “Віват” та готельного комплексу “Тустань”, Дрогобицького регіону.

Під час дослідження дисертаційної роботи було використано матеріали проекту ПАУСІ “Туристичний потенціал Західної України”, Програми розвитку санаторно-курортної сфери, туризму і відпочинку Львівської, Івано-Франківської та Закарпатської областей та наукова література.

**Методологія і методи дисертаційного дослідження** – послужили теоретичні досягнення економічної науки, розробки вчених Карпатського регіону, публікації у журналах: “Економіка України”, “Державність”, “Рідна школа”, “Молодь і ринок”, “Інформація і ринок” та інші.

Зазначимо, що особливо великі проблеми пов’язані з кадрами: екскурсводами, керівниками екскурсійних груп. Сьогодні потрібні нові кадри, з новим мисленням і високою професійною майстерністю. Час вимагає глибокого осмислення подій давнини і сучасності, створення нових і оновлення існуючих маршрутів, встановлення історично правдивих маршрутів, існуючих контрольних та індивідуальних текстів екскурсій, методичних розробок, наочних посібників [2, 190–191].

Для практичного втілення в життя нових екскурсійних програм необхідно залучати до співпраці як постійно-працюючих так і позаштатних екскурсводів, із знаннями державної української мови, і хоча б, однієї іноземної.

Слід відзначити, що ще в кінці 20-х років XIX ст. приділялася увага не тільки екскурсводам, але й організаторам екскурсій і туризму. В 1929 році культвідділ ВЦРПС розробив програму короткотермінових курсів з підготовки працівників саме туристичної категорії і вона була рекомендована туристськими закладами. Програма складалася з двох частин: для організаторів екскурсій і для організаторів туризму. Слухачі курсів за програмою для організаторів екскурсій вивчали питання екскурсій методики, розкривали чергові завдання культроботи профспілок в напрямку організації екскурсій, знайомлення з економічно-географічною характеристикою України з екскурсіями по Україні. Відпрацьовували організацію екскурсій різного типу (екскурсії-прогулянки, сімейні, групові, учнівські, пізнавальні, наукові і т.ін.). На практичних заняттях курсанти орієнтувалися по мапі України, накреслювали свої маршрути, самостійно розробляли і проводили екскурсійні прогулянки [3].

**Наукова новизна даної роботи** – ґрунтується у розробленні методологічного напрямку підготовки майбутніх менеджерів до туристичної діяльності Карпатського регіону, що може бути

основою для керівників регіону у розвитку цієї галузі.

**Практична цінність роботи** – робота є корисною для адміністрацій курортних міст, регіонів, студентів економічних факультетів, багатьох фахівців, що займаються даною проблемою.

Зазначимо, що успіх ринкових перетворень в Україні і в туристичній галузі зокрема можливий лише за наявності генерації фахівців, спроможних творчо мислити, швидко діяти і адекватно реагувати на внутрішні і зовнішні виклики, що виникають у сфері його діяльності. Можна стверджувати, що нарешті настав час корисного переосмислення існуючих теорій управління, підготовки спеціаліста менеджера до Туристичної діяльності широкого профілю, який інтегрує гуманітарні, природничонаукові та технічні знання, володіє сучасними методами менеджменту та принципами маркетингу в туристичній галузі.

Відповідно Ст.6. Державної політики та державного регулювання в галузі туризму – держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури і створює умови для туристичної діяльності.

Реалізація державної програми в галузі туризму здійснюється шляхом:

- визнання і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму;
- визначення і реалізації основних напрямів державної політики в галузі туризму, пріоритетних напрямів розвитку туризму;
- спрямування бюджетних коштів на розробку і реалізацію програм розвитку туризму;
- визначення пріоритетних напрямів і координації наукових досліджень та підготовки кадрів у галузі туризму.

Отже, туристична галузь набуває більшого значення і розвитку економіки та соціальної сфери в Україні, стрімко інтегрується у світову туристичну індустрію. Пріоритетний напрям розвитку в’їзного та внутрішнього туризму є важливим чинником підвищення якості життя в Україні, утворення додаткових робочих місць на міжнародній арені.

Розвиток туризму в Україні істотно впливає на такі сектори економіки, як транспорт, торгівля, зв’язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів широкого вжитку, і є одним з найбільш перспективних напрямів структурної перебудови економіки. У свою чергу важливими чинниками розвитку туристичної галузі є природно-рекреаційний та історико культурний потенціал країни.

**Висновки.** Таким чином програмою розвитку туризму в Україні передбачається здійснення комплексу заходів щодо удосконалення системи управління туристичною галуззю, розроблення відповідних нормативно-правових актів, нагромадження на підприємствах туристичної галузі необхідних для здійснення структурних перетворень матеріальних і фінансових ресурсів, зміцнення існуючої матеріальної бази, удосконалення системи статистики у цій галузі, створення умов для реалізації інвестиційних проектів. Крім того, під час виконання Програми слід проводити залучення коштів іноземних і вітчизняних інвесторів для розвитку туристичної інфраструктури, задоволення потреб галузі у висококваліфікованих кадрах, нарощування обсягів надання туристичних послуг за рахунок розвинення в'їзного та внутрішнього туризму, здійснення заходів державної підтримки рекламно-інформаційної діяльності, розроблення інноваційних проектів і проведення наукових досліджень з питань розвитку туризму та підготовки до цієї діяльності менеджерів та маркетологів.

1. Александрова А.Ю. География мировой индустрии туризма. Учебное пособие. / / А. Александрова. – М.: Изд-во Московского университета, 1998. – 176 с.

2. Аветісова А.О., Сорока С.В. Підприємство харчування в системі туризму: Монографія. // А. Аветісова, С. Сорока. – Донецьк: Дон ДУЕТ, 2002. – 165 с.

3. Аблязова О.М., Костюкова О. Проблеми кадрового забезпечення екскурсійної діяльності туристсько-екскурсійних закладів: історичний аспект. Туризм XXI ст. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – К.: “Знання України”, 2002. – С. 190 – 191.

4. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учеб.пособие.// И. Балабанов, А. Балабанов. – М.: Финансы и статистика, 2000. – 176 с.

5. Вачевський М.В. Маркетинг формування професійної компетенції. Підручник. – К.: Професіонал, 2005. – 512 с.

6. Герасименко В.Г. Основы туристического бизнеса: Учеб. пособие.// В. Герасименко, – Одесса: Черноморье, 1977. – 160 с.

7. Гуменюк Ю.П. Вплив туризму на економічне зростання в Україні. // Ю. Гуменюк. /Формування ринкових відносин в Україні. – 2004. – №7 – 8.

8. Драчева Е.Л. Экономика и организация туризма. Международный туризм: Учеб. пособие.// Е. Драчева, Ю. Забаев, Д. Исмаев. Под ред. И.Р. Рябовой, Ю. Забаева, – М.: ИИНОРУС, 2005. – 576 с.

9. Жигірь В.І., Чернега О.В. Професійна педагогіка. Навчальний посібник. (За ред. М. Вачевського). – К.: Професіонал, “Кондор”, 2011. – 336 с.

10. Зайчук Г.М. Управління маркетинговою діяльністю в туристичній галузі. Монографія. //Г. Зайчук. – Дрогобич Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2010. – 154 с.

11. Кияк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. – Чернівці: Книги – XXI, 2003. – 300 с.

12. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. Навчальний посібник.// О. Любіцева. – К.: Альтерпрес, 2003. – 436 с.

13. Малик Л.О. Економіка і організація формування маркетингової індустрії в Україні. Монографія.// Л. Малик. – Дрогобич, Коло, 2011. – 394 с.

14. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу. Навчальний посібник. // М.Мальська, В.Худо, В.Цибух. –К.: ЦУЛ, 2004. – 272 с.

15. Примаченко Н.М. Формування маркетингової культури у майбутніх вчителів технологій у процесі навчання основ підприємництва. Монографія.// Н.Примаченко, – Дрогобич: Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2011. – 218 с.

16. Устименко Л.М., Афанасьєв І.Ю. Історія туризму: Навчальний посібник.// Л. Устименко, І. Афанасьєв. – К.: Альтерпрес, 2005. – 320 с.

17. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: Монографія. // В. Федорченко. – К.: Слово, 2004. – 471 с.

18. Цибух В.І. Державне регулювання у сфері туризму. В Україні. // В. Цибух. Статистика України, 2005. – №1. – С. 80 – 85.

19. Чорненька Н.В. Організація туристичної індустрії. Навчальний посібник. // Н. Чорненька. – К.: Атака, 2006. – 264 с

20. Школа І.М. Розвиток туристичного бізнесу регіону: Навчальний посібник.// І. Школа. – Чернівці: Книга-XXI, 2007. – 292 с.

Стаття надійшла до редакції 12.11.2012