

## НАВЧАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННЮ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ФАХІВЦЯ СФЕРИ ТУРИЗМУ

**Постановка проблеми.** У теперішній час індустрія туризму є однією з галузей світового господарства, що найбільш динамічно розвивається. Повною мірою це стосується і до українського туризму, який, активно розвиваючись, починає включатися в конкурентну боротьбу на світовому туристичному ринку. Щороку кількість туристів, які відвідують нашу країну, збільшується, що пов'язано зі зростаючим інтересом у світі до України, української культури і традицій. Водночас є фактори, що негативно впливають на життєдіяльність вітчизняних туристських організацій. Незважаючи на той факт, що з кожним роком кількість ВНЗ, що здійснюють підготовку фахівців з цього напрямку, зростає, рівень надання туристичних послуг у нашій країні, на жаль, ще не відповідає міжнародним стандартам.

Головну причину цього вбачаємо в недостатньому забезпеченні туристичної галузі висококваліфікованими фахівцями. Однією з основних проблем, на нашу думку, є слабка професійна підготовка значної частини співробітників, що виявляється в їх недостатній компетентності, невмінні здійснювати ефективне професійне і ділове спілкування і, як наслідок, низькій результативності праці. Як зазначають керівники багатьох великих туристських підприємств, професійно-комунікативна підготовка є зараз одним з найбільш слабких місць у загальній системі професійної підготовки співробітників. Основні концептуальні положення системи професійної освіти висвітлені в законах України «Про освіту», «Про вищу освіту», Національній доктрині розвитку освіти та Державній національній програмі «Освіта» («Україна XXI століття»).

Першочерговим кроком для поліпшення якості туристичних послуг в Україні є визначення та аналіз вимог, які висуває сучасний світ у цілому і ринок туристичних послуг, зокрема, до фахівців туристичної сфери, а також пошук сучасних підходів до підготовки висококваліфікованих і конкурентоспроможних фахівців.

**Аналіз попередніх досліджень і публікацій з проблеми** свідчить, що останнім часом питанням підготовки фахівців туристичної сфери присвячується все більше наукових досліджень. А саме: теоретичним і методичним основам підготовки фахівців сфери туризму наукові дослідження присвячують В. Федорченко, Г. Цехмістрова, Н. Фоменко, В. Квартальнов, В. Лозовецька та ін. Професійне спілкування фахівців є предметом досліджень А. Ніколаєнко, В. Рогової, Н. Берестецької, М. Карпушиної, І. Радомського. Проте, **невирішеним** залишається питання підготовки до професійного спілкування саме фахівця туристичної галузі. Адже, незважаючи на зростаючу кількість навчально-методичної літератури з проблем спілкування, немає вітчизняних досліджень, присвячених особливостям професійного і ділового спілкування саме в індустрії туризму.

**Метою статті** є обґрунтування важливості навчання професійному спілкуванню майбутніх бакалаврів туристичної сфери в процесі їх фахової підготовки.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Формування культури професійного спілкування можливе за умови приділення значної уваги мовному і мовленнєвому аспектам навчального процесу, розвитку умінь і навичок аргументації, переконання студентів у тому, що культура професійного спілкування - це невід'ємний фактор їхньої майбутньої успішності у професійній діяльності. Тому надзвичайно важливо приділяти достатню увагу формуванню функціональної грамотності, виробленню навичок побудови логічного висловлювання, закріпленню стійких навичок функціонально-правильного професійно-орієнтованого усного і писемного мовлення, постійної потреби в

інтелектуальній взаємодії з питань пошуків розв'язання проблемних ситуацій у навчальному процесі, створенню ситуацій успіху й емоційної підтримки, ствердженню гуманістичних цінностей. Це забезпечується підбором та постійним використанням відповідних емоційно забарвлених навчальних матеріалів, які б сприяли осмисленню моральних категорій, визначенню духовних пріоритетів, гуманному ставленню до співрозмовника (колеги по роботі, ділового партнера), прояву небайдужості до подій, суспільного життя.

Важливо відзначити, що діяльність у сфері туризму відбувається, в основному, в системі відносин «людина-людина». Так як володіння комунікативною компетенцією необхідно при виконанні всіх виробничих функцій фахівця сфери туризму, вона є однією з основних професійних компетенцій високоефективного конкурентоспроможного фахівця сфери туризму.

В освітньо-кваліфікаційній характеристиці бакалавра за напрямом підготовки 6.140103 «Туризм» у галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» перераховуються виробничі функції, типові задачі діяльності та вміння, якими має володіти випускник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ з кваліфікацією «бакалавр туризму». До виробничих функцій і типових завдань діяльності фахівця з туризму належать наступні функції:

- функція проектувальна, що включає в себе визначення, розробку та аналіз форм, видів, напрямів і спеціалізацій туристичної діяльності;
- організаційна функція, до якої належать усі види діяльності з організації, управління та раціоналізації надання туристичних послуг;
- технологічна функція, що охоплює формування основного та обслуговуючого технологічних процесів;
- контрольна функція, яка полягає в контролі й оцінці якості надання туристичних послуг.

Як бачимо, виконання кожної з виробничих функцій фахівця туристичної сфери вимагає володіння на високому рівні комунікативними навичками. Отже, професійне і ділове спілкування в процесі предметної діяльності працівника безпосередньо пов'язано з виконанням професійних обов'язків і обумовлено рішенням професійних завдань. Якщо співробітник туристичної організації виконує функції менеджера, то за допомогою професійного спілкування він ставить перед підлеглими завдання, надає їм допомогу у вирішенні проблем, навчає і консулює працівників, дає кваліфіковану оцінку способів і результатів дій співробітників.

Ділове та професійне спілкування є багатофункціональним та призначене:

- для обміну інформацією;
- пізнання в спілкуванні один одного та налагодження взаємовідносин;
- забезпечення самореалізації та самовираження;
- організації взаємодії;
- впливу на інших людей.

За різними даними, 70 %-80 % робочого часу в туристичному агентстві займає спілкування з клієнтами. Тому проблема ефективності, етики й культури спілкування є для фахівців туристської галузі вкрай актуальною. Найважливішими складовими успіху є навички такого спілкування з клієнтами, що враховує їхні бажання й потреби, риси характеру, національні особливості, соціальний статус тощо. Цінними є також уміння відповідати на телефонні дзвінки — швидко й компетентно.

Хороші навички спілкування створюють атмосферу, що підштовхує клієнта до купівлі туру. Продаж турів складається з наступних етапів:

- встановлення контакту з клієнтом;
- виявлення потреб клієнтів;
- презентація туристської пропозиції;

- робота із запереченнями клієнтів;
- продаж туру;
- оформлення договірних відносин.

Кожен з етапів професійної діяльності фахівця сфери туризму нерозривно пов'язаний зі спілкуванням. Саме якість та висока ефективність комунікації обумовлює успішне виконання кожного з етапів.

Під культурою професійного і ділового спілкування розуміється характеристика ступеня його досконалості, який проявляється у дотриманні розроблених наукою рекомендацій щодо ефективної організації та здійснення комунікативної взаємодії у процесі вирішення професійних і ділових завдань. Культура професійного і ділового спілкування відображається у способах підготовки до комунікативної взаємодії, застосовуваних методах і прийомах у процесі комунікативної взаємодії, обраному стилі спілкування та його результатах [1, с. 14].

Професійна діяльність у сфері туризму передбачає постійну участь фахівця в міжособистісній, а часто і в міжкультурній взаємодії, що вимагає володіння прийомами вербальної і невербальної комунікації та комунікативними стратегіями. Сфера туризму взагалі є, насамперед, спілкуванням, що зумовлює значущість психологічної підготовки її працівників, опанування ними комунікативної культури для налагодження якісного фахового спілкування. Володіння працівниками сфери туризму крім спеціальних знань ще й знаннями глибинних закономірностей комунікації, системою комунікативних якостей і умінь, необхідних для гармонійного вступу в контакт, підтримання спілкування і досягнення взаєморозуміння з його учасниками — головна запорука успіху фахівця сфери туризму [2, с. 38].

Окрім того, у процесі підготовки фахівців туристичної сфери особливу увагу варто приділяти не тільки формуванню вміння адекватно реагувати у всіляких мовних ситуаціях, але й умінню правильно слухати і чути співрозмовника, розпізнавати інформацію, розуміти його наміри і бажання.

Невід'ємними складовими комунікативної компетенції є лінгвістичні й соціокультурні знання і уміння майбутнього фахівця, оскільки діяльність менеджера туризму передбачає вирішення складних чи конфліктних ситуацій, зумовлених не тільки мовними труднощами, а й культурними особливостями партнера по комунікації. Наявність соціокультурних знань, відомостей про культурні традиції, звичаї та норми поведінки певної країни, дозволить майбутньому фахівцю зрозуміти співрозмовника та правильно обрати лінію власної поведінки під час спілкування. Лінгвістичні знання й уміння дозволяють здійснювати спілкування іноземною мовою, що сприяє досягненню взаєморозуміння з партнером по комунікації [2, с. 39].

На думку науковця О. Тарнопольського, професійна іншомовна комунікативна компетенція, яка підлягає формуванню у студентів, що навчаються за спеціальністю «Туризм», складається з принаймні шести компонентів: лінгвістичної компетенції, соціолінгвістичної компетенції, прагматичної компетенції, формально-логічної компетенції, психологічної компетенції та предметної компетенції. Ці шість компонентів формуються у студентів у межах чотирьох окремих навчальних аспектів, які відповідають основним складовим загальної професійної іншомовної комунікативної компетенції:

1. Лінгвістичного аспекту (для формування лінгвістичного та прагматичного компонентів комунікативної компетенції, а також для розвитку лінгвістичної складової формально-логічної компетенції).

2. Соціолінгвістичного аспекту (для розвитку соціолінгвістичного та прагматичного компонентів комунікативної компетенції, а також для розвитку соціокультурної складової формально-логічної компетенції).

3. Психологічного аспекту (для розвитку психологічної компетенції з метою забезпечення психологічної адекватності англomовного спілкування).

4. Предметного аспекту (для встановлення зв'язків з майбутньою спеціальністю, забезпечення професійного характеру комунікативної компетенції, яка формується, та для розвитку формально-логічної компетенції) [3, с. 236].

Для ефективного формування професійної іншомовної комунікативної компетенції у студентів спеціальності «Туризм» необхідним є аспектний (чотирьохаспектний) підхід до організації навчального процесу.

У процесі професійної підготовки в умовах вищого навчального закладу навчання культурі професійного спілкування майбутніх фахівців туристичної сфери, включаючи всі необхідні вміння та навички, відбувається як при вивченні теоретичних основ професійної комунікації, так і при практичній підготовці студентів. «Українська мова професійного спрямування», «Психологія», «Етика бізнесу», «Комунікативний менеджмент», «Іноземна мова професійного спрямування», «Ділова іноземна мова» та інші є дисциплінами, передбаченими Державним стандартом підготовки працівників туристичної сфери ОКР «Бакалавр». Для досягнення найкращих результатів, навчання вищеперерахованих дисциплін має проводитися згідно з принципами послідовності, системності, а також, міждисциплінарності.

Водночас, як показує практика, професійно-комунікативна підготовка є одним з найбільш «вразливих» місць у загальній системі підготовки майбутніх бакалаврів туризму. Так як формування комунікативної компетенції та навчання професійному спілкуванню відбувається переважно в стінах аудиторій, а на виробничу практику приходять уже практично повністю сформований фахівець, необхідно підвищувати мотивацію студентів до оволодіння цими навичками і вміннями у процесі навчання. Адже рівень їхньої готовності до професійного спілкування зумовлює їхню конкурентоспроможність на туристичному ринку праці.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Підготовка висококваліфікованих та конкурентоспроможних фахівців сфери туризму має бути спрямована на створення такого фахівця, який би відповідав світовим вимогам індустрії туризму. У зв'язку з тим, що багатьма науковцями та керівниками підприємств туристичної галузі відсутність навичок професійного спілкування у фахівців визначається як одна з найактуальніших та нагальних для вирішення проблем, вважаємо, що навчання професійному спілкуванню під час фахової підготовки майбутніх бакалаврів туристичної сфери має стати запорукою підвищення якості наданих ними послуг в Україні. Перспективу подальших досліджень вбачаємо в розробці та апробації методик підвищення якості професійного спілкування фахівців сфери туризму.

### Література:

1. Власова Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие для вузов / Т.И.Власова, А.П. Шарухин, М.М.Данилова. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 256с.
2. Свентицька Н.В. Міжкультурна комунікація як інтегративний компонент туристичної освіти / Н.В. Свентицька // Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка. - 2012. - №4(239). - Ч.ІІ. - С.35-40.
3. Тарнопольський О.Б., Корнева З.Б. Аспектний підхід до навчання англійської мови для спеціальних цілей у немовних ВНЗ. / О. Б. Тарнопольский, [З. М. Корнева](#) // Викладання мов у вищих навчальних закладах освіти на сучасному етапі. Міжпредметні зв'язки. Наукові дослідження. Досвід. Пошуки. — 2011. — Вип.18. — С. 231-239.

*У статті обґрунтовується необхідність поліпшення якості підготовки до професійного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму з метою підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі України.*

**Ключові слова:** професійна підготовка, індустрія туризму, культура професійного спілкування, комунікація.

*В статті обґрунтовується необхідність удосконалення якості підготовки к професійному спілкуванню майбутніх фахівців сфери туризму з метою підвищення конкурентоспроможності туристичної галузі України.*

**Ключевые слова:** профессиональная подготовка, индустрия туризма, культура профессионального общения, коммуникация.

*It is grounded in the article, that in order to increase the competitiveness of tourism sphere in Ukraine, the quality of professional communication training for future specialists in the field of tourism should be improved.*

**Keywords:** training, tourism industry, culture of professional communication, communication.