

УДК 378:338.48

В.А. Зінченко, к.і.н., доцент,
Київський національний університет культури і мистецтв,
директор туристичної фірми «Супутник»,
віце-президент всеукраїнської асоціації туроператорів,
м. Київ

ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ ТУРИЗМУ І ГОТЕЛЬНОЇ СПРАВИ В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТНОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Анотація

Стаття присвячена одному із найактуальніших питань туристичного сьогодення – особливостям підготовки кадрів туризму і готельної справи в умовах євроінтеграції України та підвищення конкурентності туристичної галузі.

На основі узагальнення низки наукових джерел і власного практичного досвіду автором формуються нові сучасні науково-практичні висновки, які можуть бути використані в практичній підготовці кадрів для туристичної галузі і готельного бізнесу.

Ключові слова: кадри, туристична галузь, туристична освіта, готельні школи, фахівець туризму, ключові компетенції.

В.А. Зинченко, к. ист. н., доцент,
Киевский национальный университет культуры и искусств,
директор туристической фирмы «Спутник»,
вице-президент Всеукраинской ассоциации туроператоров,
г. Киев

ОСОБЕННОСТИ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА В УСЛОВИЯХ ЕВРОИНТЕГРАЦИИ УКРАИНЫ И ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТНОСТИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ

Аннотация

Статья посвящена одному из актуальных вопросов туристической отрасли сегодня – особенностям подготовки кадров туризма и гостиничного дела в условиях евроинтеграции Украины и повышения конкурентности туристической отрасли.

На основе обобщения ряда научных источников и собственного практического опыта автором формируются новые современные научно-практические выводы, которые могут быть использованы в практической подготовке кадров для туристической отрасли и гостиничного бизнеса.

Ключевые слова: кадры, туристическая отрасль, туристическое образование, гостиничные школы, специалист туризма, ключевые компетенции.

Постановка проблеми. В умовах євроінтеграції України актуальною стає підготовка кадрів, що мають забезпечити функціонування усіх життєздатних складових економіки нашої країни. Однією з найбільш

ПРОБЛЕМИ ОСВІТИ

вагомих є сфера туристичних (в тому числі готельно-ресторанних) послуг, які були і залишаються візитівкою будь-якої держави.

До основних проблем у цій галузі, на нашу думку, слід віднести підвищення конкурентності туристичного та готельно-ресторанного бізнесу за рахунок появи (особливо останнім часом) на українському ринку послуг іноземних компаній, готелів (ресторанів) із світовими авторитетними брендами, які фактично стали законодавцями правил бізнесу, працюючи в правовому полі України.

Для аналізу підготовки кадрів туризму в умовах євроінтеграції України та підвищення конкурентності туристичної галузі використовуємо досвід європейських програм підготовки професійних працівників та зробимо спробу визначення особливостей формування вітчизняного фахівця для туристичної галузі.

Цілі статті. Мета і практичне значення дослідження, яке, водночас, на нашу думку, і є його першочерговим завданням, – це максимально наблизити рівень туристичної освіти до реальних потреб функціонування туристичних фірм, готелів, організацій екскурсійної справи.

Вітчизняна професійна освіта, орієнтуючись до європейської спільноти, переживає період активного методологічного оновлення, переосмислення своїх базових категорій, удосконалення понятійно-категорійного апарату, пошуку нових засобів аналізу й подачі педагогічної реальності. За цих умов актуалізується осмислення підготовки професіоналів для різних галузей в європейському контексті. Введення у вітчизняну систему освіти нового напрямку підготовки «Туризм» легітимізувало туристичну освіту. Відтак, стратегічною ціллю української системи туристичної освіти з точки зору як внутрішніх потреб, так і з точки зору відповідності загальноосвітнім тенденціям і перспективам розвитку є інтеграція у світовий та міжнародний простір, утвердження високого статусу професійної освіти загалом і галузевої зокрема, піднесення її конкурентоспроможності.

Щоб обґрунтувати цілі і завдання, побудувати нові еталони змісту підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації працівників для туризму в розрізі означених актуалітетів, важливо не тільки проаналізувати стан і перспективи соціально-економічного розвитку галузі, а й глибоко осмислити прогресивні ідеї минулого з погляду сьогодення.

Аналіз останніх публікацій. Авторами праць з даної теми є багато закордонних та вітчизняних дослідників: Т. Баум., Л. Кін, Дж. Джонс, Е. Зеер, А. Шелтон, А. Штофф, О. Шахматова, А. Зязюн, О. Мельничук,

А. Яковлева, Р. Петрусєва, Н. Дуліна, В. Токарев, В. Суходольський, В. Квартальнов, В. Федорченко та ін.

В даний час актуальними стають дослідження історико-педагогічної думки про підготовку фахівців для туризму, зародження вітчизняної та зарубіжної туристичної освіти, її розвиток через зміст, форми професійного навчання, використання історичних надбань у побудові сучасної системи галузевої освіти.

Підготовка працівників для туризму як культурного феномена, соціальне явище та освітня метасистема якого має державно-суспільну цінність, визначає провідні принципи освітньої політики в інтересах людини, суспільства, країни. Підготовка працівників для галузі як системи, що на сьогодні формується в Україні, має прогресивно-поступальне, еволюційне спрямування. У загальносвітовій культурі відображено досвід підготовки професіоналів для сфери туризму (В. Квартальнов, В. Федорченко), однак не визначено в культурно-освітньому контексті особливості підготовки працівників для готельної справи. Сьогодні цей феномен потребує теоретичного осмислення.

Вивчення європейських освітніх програм підготовки працівників для готельної справи в історичному розрізі пояснюється, насамперед, вагомістю туризму в Європі та європейською орієнтацією у цій галузі інших країн. За даними Всесвітньої туристичної організації (ВТО), чемпіоном у світовому туризмі є країни Європи [4, с. 2]. Частка світового доходу від туризму в Європі складає 57% та 58% від усіх міжнародних поїздок [4, с. 5]. По-друге, туризм зародився в Європі, зокрема в країнах Середземномор'я. Разом із цим з'явилися і цінності, які дотепер свідчать про значущу і благородну роль туризму: закон гостинності, кулінарна майстерність тощо. По-третє, європейський вплив вагомий у матеріальному плані (розвиток інфраструктури, транспорту тощо), у соціальному плані (значення готельного бізнесу як найважливішого джерела робочих місць і підвищення соціального статусу), в культурному плані (збереження і створення істинних національних цінностей, культурних пам'яток, організація культурних подій). Таким чином, Європа у сфері готельної та туристичної освіти, як і, власне, туризму загалом, випереджає інші континенти.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як свідчить аналіз історико-педагогічних джерел, перші готельні і туристичні школи зародилися в Європі [1; 2; 3]. Тепер за кількістю ці школи найчисленніші на цьому континенті. В них навчається найбільша кількість іноземних студентів. Порівняно з приватними, державні школи представлено

ПРОБЛЕМИ ОСВІТИ

декількома системами, серед яких головні: німецька, англійська та французька [2]. Однак протягом останніх тридцяти років відбулося зближення цих систем. Сьогодні вони перейшли до так званого почергового навчання, коли теоретичні заняття в аудиторії та практичні заняття на робочих місцях змінюються на всіх рівнях освіти – від базового до університетського. Це зближення освітніх туристичних програм в Європі почало розвиватися з 80-х років ХХ ст., що пов'язано з тенденцією європеїзації освіти, і на сьогодні укріплюється за рахунок збільшення обмінів, партнерських договорів між навчальними закладами різних країн.

Пригадаймо, що в історії європейської освіти та культури виникали рухи, які сьогодні назвали б загальноєвропейськими. У XVI ст. гуманісти викладали латиною від Лейдена до Орлеана, від Саламанки до Франкфурте. У ХVІІІ ст. філософи і літератори при королівських дворах (Франція, Прусія, Росія) і княжих будинках задавали суспільну тональність всім країнам Європи. У ХХІ ст. демократичним шляхом здійснюється європеїзація виховання та освіти. На сьогодні європейські стандарти діють при підготовці інженерів, фахівців туризму. Так, у 1989 році Асоціація ЄВРОДИП об'єднала провідні європейські школи готельного бізнесу, щоб узгодити параметри європейської освіти [2; 3].

Як свідчить узагальнений досвід Асоціації ЄВРОДИП, багатству та різноманітності європейського туризму відповідає різноманітність європейських освітніх програм. З ХVІІІ ст. до нашого часу європейська освітня система пройшла шлях від кустарного навчання ремеслам до ери глобалізації в освіті. Однак упродовж свого розвитку європейська освіта завжди ґрунтувалась на вагомому досвіді та зберігала традиційні цінності.

Джерела освіти в Європі беруть свій початок у ХVІІ-ХІХ ст., коли королівські та княжі будинки приймали гостей, змагаючись у кулінарному мистецтві. Париж у ХІV ст. при Людовику ХІV стає європейською столицею гастрономії. Для цього століття характерна відмова від традицій у приготуванні страв. Саме тоді сформовано основи великої кухні і нового кулінарного стилю, якому властиво вишуканість страв, надання їм вагомості. У цей період формується гастрономічна культура, закладаються правила сервірування столу, упорядкування подачі страв та послідовності обслуговування клієнтів. Особливо необхідним стає передача умінь і навичок. Тому з'являються перші форми професійного навчання. Кухарі, кондитери та управлінці навчалися один в одного, переймали досвід у майстрів.

У ХІХ ст. з появою постійних дворів, станцій у Європі виникає необхідність організувати навчання кадрів. Професійне навчання

структурується. Зокрема, в Німеччині, де Бісмарк зобов'язав господарів, які бажають займатися наставництвом, отримати «Meisterprüfung» (диплом майстра з правом педагогічної діяльності). У Франції «компаньйонаж», що можна вважати першою формою професійної освіти, з'явився вже в XV ст. Робітники об'єднувалися за принципом ремесла й повинні були пройти випробування та професійне посвячення. Під час мандрівок робітник у кожному місті отримував братерську допомогу в обмін за свою роботу у визнаних майстрів. Таким чином, у витоків професійної освіти професіоналів готельної справи лежала методика практичного навчання, зорієнтована на формування технічних умінь, навичок поведінки професіонала. Основою цієї методики стала передача досвіду із «вуст у вуста».

Перші європейські школи готельної справи виникли наприкінці XIX ст. – поч. XX ст. Це пов'язано з появою готелей-палаців, які потребували підготовки професіоналів із ресторанної справи і гостинності. Перші школи були технологічно високоякісно оснащені: кухні, ресторани для навчання, навчальні готелі. Австрія – перша країна, де виникло поняття «готель-школа» [2, с. 34], функцію яких виконували сезонні літні готелі. У 1893 році в Лозанні (Швейцарія) Швейцарською громадою власників готелів була створена перша в світі готельна школа. З 1909 року готельна школа функціонує в Португалії. У Франції перша готельна школа була відкрита у столиці в 1912 р. за ініціативою Торговельної палати. У 1916 р. такі школи було відкрито в Тоно-ле-Бене, Греноблі, Тулузі, Ніцці, Страсбурзі. У Німеччині перша школа була створена в Гейдельберзі у 1925 р., а в 1927 р. відкрились технічні училища в Чехословаччині – в Карлсбаді та Мариєнбаді. У Бельгії готельна школа відкрилась у 1927 р. в Льежі, а в 1936 р. – у Намюре. В Італії у 1930 році було створено готельну школу в Стрезі. У Великобританії з'явилась професійна організація НСІМА, мета якої – освіта у сфері готельного і ресторанного бізнесу. Ця організація заснована Асоціацією «Інститут управління» (1938 р.) та Інститутом готельного господарства і громадського харчування (1949 р.) [3]. Наприкінці першої половини XX ст. готельні школи відкриваються в інших країнах Європи: у Люксембурзі – 1949 р., у Нідерландах (м. Маасріхті) – у 1950 р., у столиці Іспанії Мадриді – у 1950 р., в ірландському місті Шенноні – 1955 р.

Новим етапом розвитку професійної освіти фахівців готельного туристичного бізнесу стали 50-ті роки минулого століття. Для розвитку туристичної індустрії цього періоду характерна інтенсивна поява готельних шкіл. Це пояснюється створенням Міжнародного союзу офіційних

ПРОБЛЕМИ ОСВІТИ

організацій (МСОТО), що інституціоналізує туризм. За рекомендацією Міжнародного союзу офіційних туристичних організацій, засновується як Всесвітня туристична організація (ВТО), так і спеціальна організація, що займалася б вивченням і розповсюдженням освіти в туристичній сфері – Міжнародна асоціація підтримки освіти в сфері туризму (в широкому значенні) AMFORT, яку на сьогодні трансформовано в Міжнародну асоціацію підтримки освіти в сфері готельного бізнесу і туризму – AMFORHT [1].

З розвитком туризму на європейському континенті різні країни відкривали школи готельної справи як за ініціативою консульських чи професійних органів (Торгової палати, Палати ремесел, асоціацій або профспілок), так і за ініціативою органів державної влади (Міністерства освіти, туризму та ін.). У кожній європейській готельній школі здійснювалась професійна підготовка учнів за чотирма основними напрямками готельного господарства: кухня, обслуговування, прийом гостей, робота на поверсі. Поступово до цих напрямів додавалось знання живих іноземних мов, прикладних наук та бухгалтерського обліку. Підготовка у готельних школах відповідала потребам професійної сфери. Навчальні програми спрямовувалися на розв'язання професійних завдань із спеціальностей, визначених типологією ВІТ (Міжнародне бюро праці), тобто орієнтували на підготовку професіоналів за двома рівнями: кваліфікований службовець і технічний спеціаліст. Головне у підготовці – здобуття технічних умінь: умінь готувати, приймати та управляти.

У другій половині ХХ ст. на європейському континенті кількість шкіл готельної справи, центрів професійної підготовки зростає. Якщо у Франції в 1960 р. було близько 30 державних закладів, то в 1980 р. їх уже нараховується понад 220 [2; 3]. У Німеччині сьогодні діє понад 400 центрів професійної підготовки, серед яких 20 – школи готельної справи [2]. В Іспанії, де в 1950 р. була тільки одна школа, на сьогодні функціонує понад 100 шкіл готельної справи. У Бельгії сьогодні 70 шкіл для підготовки технічного персоналу і 8 шкіл менеджменту. У Великобританії з 50-их років ХХ ст. відкрилось 200 шкіл підготовки технічного персоналу і 60 шкіл менеджменту [3].

Із збільшенням кількості професійних шкіл змінюється і стратегія підготовки професіоналів готельної справи. Європейська освіта, що сформувалась на основі наставництва, поступово змінює методики підготовки. Починаючи з 70-их років ХХ ст., у зв'язку з індустріалізацією європейського туризму, галузева освіта концептуально узгоджується структурно та методично. Сформована в той час система підготовки

професіоналів готельної справи зберігається і донині.

Поява міжнародних готельних корпорацій («Хілтон», «Інтерконтиненталь» та ін.), створення національних корпорацій («Траст-Хаус», «Форте», «Град Метрополітен» – у Великобританії, «Новотель», «Софітель», «Франтель» – у Франції, «Рега», «Кемпінські» – у Німеччині), розвиток ресторанного обслуговування, необхідність швидкої адаптації до методів, систем і процедур управління, до технологій, що прийшли із Нового Світу, поява нового покоління лідерів – ці фактори формують для європейської освіти нові вимоги. У зв'язку з означеним з'являються у новій типології Міжнародного бюро праці три рівні кваліфікації: кваліфікований службовець, технічний спеціаліст і старший технічний персонал. Отож, традиції в підготовці професіоналів готельної справи, закладені ще в XVII ст., збереженні й примноженні в подальших століттях, еволюціонували. На сьогодні пріоритетним є підготовка управлінця, а не технічного працівника, перевага надається підготовці менеджера (за американською моделлю), а не директора.

Екскурс в історію європейських шкіл готельної туристичної справи дозволив з'ясувати вагомий факт: період 60-80-их років XX ст. був рубіжним. Насамперед, він став економічною межею, що визначила розвиток туризму, а, головне, – означеному періоду властива швидка індустріалізація професій цього сектора економіки.

До 60-80-их років XX ст. упродовж півстоліття співіснували три системи професійної підготовки: німецька, англійська, французька. Німецька система ґрунтується на учнівстві. Суть цієї системи полягає в тому, що за три роки майбутній спеціаліст має освоїти фундаментальну професійну базу, а потім протягом двох років відпрацювати на різних підприємствах з метою ознайомлення з іншими технологіями. Після цього майбутній працівник може упродовж двох років відвідувати школу готельного бізнесу, де самовдосконалюватися за такими дисциплінами, як: бухгалтерський облік, контроль, робота з кадрами, організація й управління. Ця система формує практика, орієнтуючи його на виконання певних технічних операцій.

Англійська система орієнтується на навчання в аудиторії. Професійна підготовка починається із вищого рівня «Polytechnics» і залишається винятково теоретичною, де вивчаються такі курси: гігієна, харчування, організація, управління. Стажування є додатковою формою навчання. Така освіта зорієнтована на ті професійні функції, які потребують від професіоналів здійснення контролю, а не володіння операційно-виробничими функціями.

Французька система історично поєднує дві попередні системи на всіх рівнях підготовки. Вона орієнтує студентів на послідовне стажування та навчання в школі як з метою підготовки практиків нижчого рівня, так і для підготовки кадрів середнього рівня.

Упродовж першої половини ХХ ст. інші країни Європи освоювали досвід провідних європейських систем. Порівняльний аналіз освіти в сфері готельного бізнесу і туризму в основних країнах цього континенту (Австрія, Бельгія, Великобританія, Німеччина, Іспанія, Італія, Нідерланди, Португалія, Франція, Швейцарія) засвідчує, що за певної різноманітності підготовки, визначається поступове їх зближення за основними напрямками.

По-перше, оригінальність і сильні переваги європейської освіти полягають, насамперед, у чергуванні теорії, що викладається в аудиторії або лабораторії (іноземні мови, науки, технології), та практики, яка проходить у майстернях, на виробництві. Співвідношення теорії та практики від базового до університетського рівня в європейських школах варіюється. Загальна частка практичного навчання в курсі складає:

- для рівня навчання кваліфікованого службовця: від 30% (у Великобританії) до 60% (в Німеччині), тобто в середньому 50%;
- для рівня навчання технічного спеціаліста: від 30% (в Бельгії) до 90% (в Німеччині), що в середньому 60%;
- для рівня навчання старшого технічного персоналу: від 0% (в Німеччині) до 30% (в Австралії, Бельгії, Франції). Це в середньому складає 20% від загального навчального часу;
- для рівня навчання керівного персоналу: від 0% (в Австрії) до 20% (у Франції), тобто в середньому 10% [1].

Таким чином, тривалість практики знижується залежно від рівня навчання (від 50% до 10%).

По-друге, відповідно до нової типології робочих місць Міжнародного бюро праці (ВІТ) прийнято трирівневу структуру освіти:

- базовий рівень – кваліфікований службовець;
- середній рівень – технічний спеціаліст;
- вищий рівень – старший технічний персонал, управлінець чи менеджер (залежно від країни чи виробництва).

До цих трьох рівнів майже у всіх країнах приєднується університетський рівень, але він завжди сформований на базі попереднього рівня, практично постійно взаємопов'язаний із ним. Таким чином, особливістю європейської освіти є взаємодія «технологічна школа готельного бізнесу – університет».

По-третє, наявність у школі пристосованих приміщень, професійного обладнання та навчальних інструментів: майстерень для практики (кухні, обладнані для навчання і для реальної роботи; бари, ресторани; готелі), лабораторій і технологічних зал для виноділля, вакуумної обробки, сенсорного аналізу тощо, тобто орієнтованих на розвиток смаку, творчих здібностей, професійної культури. Водночас європейські готельні школи виконують три функції: комерційну, педагогічну та наукову. Суть комерційної функції полягає в тому, що студентів орієнтують на розвиток професійних якостей, необхідних у справі гостинності, обслуговування. Педагогічна функція передбачає здобуття майбутніми фахівцями умінь і навичок, освоєння технологій, необхідних для досягнення професіоналізму. Наукова функція розуміється як надання послуг локальному та регіональному професійному середовищу. В зв'язку з цим створюються умови для підвищення кваліфікації і перепідготовки, співробітництва, прикладних досліджень тощо.

По-четверте, неперервне розширення й оновлення дисциплін, що викладаються, їх адаптація до кожного рівня професійної підготовки. Це, насамперед, економічний блок (економіка, право, управління, організація, маркетинг, фінанси, стратегія); по-друге, науковий блок (науки і технології); по-третє, прикладний блок (туризм, культура, традиції, кроскультурні комунікації, іноземні мови).

По-п'яте, зростаючий гнучкий темп та послідовність навчання, запровадження новітніх технологій у навчальний процес, неповний навчальний день, використання інформаційних технологій, дистанційного навчання тощо. Головне для європейських шкіл підготовки фахівців для готельного бізнесу – це реалізація на практиці принципу сучасного навчання – «освіта упродовж всього життя».

По-шосте, турбота про підготовку майстрів у системі професійного навчання. Якщо держава неспроможна це здійснювати, то готельна школа бере на себе цю турботу.

Багата історія європейських готельних шкіл сформувала вимоги до професійної компетентності випускника. Професійна компетентність – це не емпіричні навички, а здобуті базові знання і техніки. Тому студенти готельних шкіл мають засвідчити особисту й соціальну придатність, що включає: гнучкість, мотивацію, винахідливість, універсальність, командний дух, толерантність, готовність спілкуватися, відчуття відповідальності [4].

На початку XXI ст., в Україні формуються професійні програми підготовки фахівців готельної справи і, ширше, туризму, які потребують осмислення ідеї, тенденції в історичному вимірі. Тривалий час досвід

ПРОБЛЕМИ ОСВІТИ

підготовки професіоналів готельної справи формувалася в Європі, розвивалася повільно, і потрібно було не одне століття, щоб модерна система підготовки професіоналів для готельної справи постала лише в середині ХХ ст. Можна стверджувати, що європейські готельні освітні програми формувалися упродовж декількох історичних хвиль: перша (XVII ст. – XIX ст.) – зародження готельної справи, формування традицій підготовки професіоналів; друга (кінець XIX ст. – середина ХХ ст.) – становлення перших європейських шкіл готельної справи; третя (середина XIX ст. – кінець ХХ ст.) – утвердження європейської системи підготовки професіоналів; четверта (кінець ХХ ст. – дотепер) – трансформація європейської системи, її адаптація до нових форм готельного бізнесу. Уже наприкінці ХХ ст. європейська модель ідентифікується з освітнім зразком, а кілька найяскравіших моделей і більш, сказати б, адаптованих до практики готельного бізнесу, виокремлено й прилучено до життєспроможних (німецька, англійська та французька). Так що на початок ХХІ ст. відкриваємо європейські програми підготовки професіоналів готельного бізнесу, особливо актуально сприймаємо модерністські настанови провідних шкіл на зосередження у сфері практичного професійного навчання, на спеціалізацію теоретичної освіти, європейський характер навчання менеджменту, розвиток особистості. Рецепція європейських освітніх форм підготовки професіоналів готельного бізнесу надзвичайно актуальна для української освітньої ситуації. Туристична освіта в Україні тепер здійснює вибір певної моделі. У цій моделі мають поєднуватися європейські традиції підготовки професіоналів для готельного бізнесу з українськими настановами гостинності.

Безумовно, на етапі становлення системи неперервної туристичної освіти актуальним і значущим завданням є обґрунтування моделі майбутнього фахівця туристичної галузі, що дозволить побудувати модель підготовки фахівця з урахуванням всього комплексу питань.

Модель як певний умовний образ об'єкта дослідження будується для того, щоб відобразити характеристики об'єкта, суттєві для мети дослідження. Ще в XVII ст. відомий німецький філософ і математик І. Лейбніц ввів поняття «модель», розглядаючи її як зручну форму знань про навколишнє середовище, своєрідний еквівалент конструйованого об'єкта. У педагогічній науці останніми роками широко використовується метод моделювання, обґрунтування якого подано в методологічних працях В. Афанасьєва, І. Новік, В. Штоффа та ін. Питання моделювання у педагогічних дослідженнях висвітлюється в роботах С. Архангельського, Ю. Конаржевського, Н. Кузьміної. Моделювання дозволяє глибше пізнати

сутність об'єкта дослідження. Основним поняттям методу моделювання є модель, під якою розуміється «така мисленнєво представлена чи матеріально реалізована система, яка відображає чи відтворює об'єкт дослідження, здатна замінити його так, що її вивчення надає нову інформацію про цей об'єкт» [15, с. 52].

Вибір освітніх траєкторій відповідно до індивідуальних потреб особистості та запитів ринку праці, перспектив розвитку виробництва і суспільства, як зазначає академік І. Зязюн, що суспільству потрібна не будь-яка діяльність, а висококваліфікована, доцільна, особистісно орієнтована, не просто людська індивідуальність, а творча особистість, яка здатна ставити і вирішувати соціально-значущі завдання [9].

Організація ступеневого професійного навчання фахівців для туризму передбачає, перш за все, розробку моделі з позиції неперервності, а також можливості її диференціації та індивідуалізації.

Вивчення зарубіжного досвіду засвідчує, що в останні тридцять років достатньо уваги приділяється різноманітним моделям, які використовуються для наочного й адекватного представлення майбутньої професійної діяльності спеціаліста та проектування ефективності спеціаліста, проектування ефективних технологій відповідної підготовки до неї [6; 14].

Основою більшості сучасних моделей, які представлені зарубіжними вченими, є поняття «ключові компетенції», введені в науковий обіг на початку 90-х років минулого століття Міжнародною організацією праці. Це поняття трактується як загальна здатність людини мобілізувати в ході професійної діяльності здобуті знання та вміння, а також використовувати узагальнені способи виконання дій. Підкреслюється, що ключові компетенції забезпечують універсальність і тому не можуть бути вузькоспеціалізованими.

Рада Європи визначила п'ять груп ключових компетенцій, котрими в процесі здобуття освіти має оволодіти молодь:

1. Політичні та соціальні компетенції, пов'язані із здатністю брати на себе відповідальність, бути активними учасниками спільного прийняття рішень, бути підготовленим до регулювання конфліктів ненасильницьким шляхом, брати участь у громадському житті, у функціонуванні демократичних інститутів.

2. Компетенції, що визначають підготовленість до життя у полікультурному суспільстві, підтримувати і поширювати клімат толерантності, поваги до людей інших культур, мов і релігій, розуміння особистостей один одного.

3. Компетенції, що визначають комунікативні вміння усного і письмового спілкування, в тому числі іноземними мовами, що набуває все більшого значення. Це забезпечує інтеграцію людини в суспільство, систему нових відносин, що виникають в ньому.

4. Компетенції, пов'язані з появою інформаційного суспільства: володіння новими технологіями, розуміння їх застосування, здатність аналізу і відбору різної інформації, обсяги якої постійно зростають.

5. Компетенції, що реалізують здатність і бажання неперервного здобуття освіти – освіти впродовж усього життя. Це є основною підтримкою професійної конкурентоспроможності, адаптаційного потенціалу людини до постійних змін у суспільстві [5].

Дослідниками проблеми розробки моделі спеціаліста (С. Батишов, І. Зязюн, Е. Зеєр, Н. Кузьміна, А. Маркова, Н. Ничкало, Г. Суходольський, Н. Тализіна) визначено дві головні складові: професійні знання та особистісні якості. Зокрема, учений Г. Суходольський, розробляючи питання моделювання підготовки і професійної діяльності спеціалістів, відзначає, що для професіографічних моделей особистості характерний вибір базових властивостей «від професії». Ці властивості базуються на системі професійних вимог та на спеціальних здатностях, якими має оволодіти майбутній представник професії [12].

Здійснюючи опис «професійної» складової моделі, вчені використовують такі характеристики: компетентність (спеціальна, інтелектуальна, соціально-правова), інтелектуальна ініціатива; самоорганізація; саморегуляція тощо.

Різноманітні підходи існують щодо дослідження особистісної складової образу спеціаліста. Незважаючи на це, необхідно визначити безумовні особистісні якості, якими має оволодіти випускник навчального закладу. Учені О. Мельничук і А. Яковлева називають такі особистісні якості: відповідальність перед справою і людьми, добросовісність, соціопривабливість, єдність слова і діла, широка культура тощо [10]. Дослідник Г. Скок під узагальненими особистісними якостями розуміє «фізичне, психічне і моральне здоров'я, освіченість, загальнокультурну грамотність» [12]. Е. Зеєр вирізняє у даному контексті креативність, контактність, самоконтроль, самостійність тощо [7]. Р. Петрунева відносить до особистісних професійних якостей всі ті, які допомагають реалізуватися потенційним можливостям людини, сформувані її мотиви та інтереси [11].

Останніми роками в педагогіці вищої школи з'являються роботи, де розкривається та уточнюється суть феномена «модель спеціаліста» на основі понять «ключові кваліфікації», «ключові компетенції». Дослідник

Е. Зеєр розмежовує ці поняття й визначає, що професійна кваліфікація – це ступінь і вид професійної підготовки робітника, що передбачає наявність у нього знань, умінь і навичок, необхідних для виконання визначеної роботи. Ключові кваліфікації, на думку дослідника, – це загальнопрофесійні знання, уміння і навички, а також здатності та якості особистості, необхідні для виконання роботи у сфері визначеної групи професій.

Ключові компетенції – це міжкультурні та міжгалузеві знання, уміння і здатності, необхідні для адаптації і продуктивної діяльності в різних професійних товариствах [7; 8]. Науковець відзначає, що дані поняття частково збігаються. Співвідносячи подані визначення з педагогічними цілями, відзначаємо, що при побудові освітньої системи теоретично обґрунтованим і практично реалізованим має бути поняття «ключові кваліфікації». Використання цього поняття забезпечує найефективніший перехід від теоретичних орієнтирів до конкретних технологій.

Значущим напрямом у побудові моделі стало вивчення особистісних характеристик. Дослідник Е. Зеєр визначає чотири підструктури особистості: професійну спрямованість, професійну компетентність, професійно важливі якості, професійно значущі психофізіологічні властивості. Інтеграція соціально-психологічних якостей особистості приводить до утворення ключових кваліфікацій: «конкурентоспроможність, професійна мобільність, продуктивність професійної діяльності допомагають професійному зростанню, підвищенню кваліфікації та розвитку кар'єри спеціаліста» [7, с. 26].

Здійснений теоретичний аналіз дозволяє визначити складові моделі спеціаліста, що класифіковані на дві групи особистісних якостей: узагальнені, тобто ті, розвиток яких однаково важливий для випускника навчального закладу будь-якого рівня, та спеціальні, що властиві спеціалісту конкретної професії та рівня.

Відбір особистісних якостей, що склали першу групу, проведено на основі таких критеріїв:

- спрямованість на створення системи моральних цінностей; самовдосконалення, самореалізація і саморозвиток; розвиток комунікативної компетенції;
- можливість виховання цих якостей у межах навчально-науково-виробничого комплексу;
- об'єктивність оцінки ефективності їхнього розвитку в освітньому процесі.

Підґрунтям відбору якостей особистості, інтеграція яких має привести

ПРОБЛЕМИ ОСВІТИ

до формування спеціальних професійних якостей, стали такі положення:

- створення мотиваційної, інтелектуальної, змістової, інструментальної складової професійного самовдосконалення, самореалізації та саморозвитку;

- побудова системи базових знань і цілісного бачення світу, законів його еволюції;

- розвиток мотивації та інструментарію творчого (креативного) мислення;

- формування навичок професійної комунікації та обробки інформації.

Розглянемо зазначену модель у підготовці фахівця для туристичної галузі. Соціально-економічні перетворення впливають і на ієрархію туристичної діяльності. Так, на початку століття визначено три спеціальності: менеджер, технолог і аніматор. Відтак, це обумовлює визначені труднощі при побудові ідеальної моделі спеціаліста, здатного здійснювати професійну діяльність оптимально.

При підготовці фахівця туризму необхідно враховувати, що в майбутньому йому доведеться розв'язувати численні завдання: продукт діяльності навіть у багатьох нюансах відрізняється від попереднього типологічного продукту. Тому недостатньо ґрунтуватися на власному досвіді чи на знаннях, отриманих із спеціальної літератури. В поняття «високий рівень професіоналізму» входять також уміння використовувати оригінальний метод роботи, творча ініціатива, стійкі пізнавальні інтереси, розуміння особистісної і суспільної значущості розвитку туризму.

Таким чином, компонентом загальної спрямованості особистості майбутнього фахівця туризму, на нашу думку, є: система моральних цінностей, звертаємо особливу увагу на культивування патріотизму, гуманності, взаємоповаги до інших культурних традицій; розвиток екологічної та валеологічної свідомості. Спеціальна спрямованість включає: розуміння сутності та соціальної значущості своєї спеціальності; самореалізацію та професійний саморозвиток.

До особистісної компетентності фахівця сфери туризму відносимо:

- аксіологічну*, пов'язану зі сформованістю ціннісних складових, здатності брати на себе відповідальність за справу, регулювати конфлікти, наявність діалогічно спілкуватися з представниками інших культур, мов і релігій;

- персональну*, що передбачає наявність ерудицій в сферах, не пов'язаних з професійною діяльністю, володіння уміннями і навичками рефлексії, саморозвитку і самовдосконалення, високий рівень культури мовлення та поведінки;

- інформаційну*, що включає володіння новими інформаційними технологіями, критичне їх використання в туристичній практиці,

знання іноземних мов;

екологічну, що ґрунтується на знаннях загальних законів розвитку суспільства і природи, в тому числі синергетичних принципів побудови освіти, екологічної відповідальності за професійну діяльність;

валеологічну, що розуміється як наявність знань і вмінь у сфері здоров'я та здорового способу життя.

Професійна компетентність бачиться як:

соціальна – знання, уміння й навички, що забезпечують самостійне виконання професійних дій і професійний розвиток;

комунікативна – високий рівень володіння мовленням, уміння здійснювати спілкування із представниками різних культур;

організаційна – дозволяє виступати фахівцю туризму організатором обслуговування туристів, їх рекреаційної діяльності;

пошуково-реконструктивна – пов'язана з уміннями вести пошукову діяльність, працювати з інформацією, висувати гіпотези, моделювати, приймати рішення в різних умовах;

анімаційна – дозволяє формувати та просувати туристичний продукт на туристичному ринку;

аутокомпетентність – володіння уміннями і навичками управління вольовою та емоційними сферами, технологіями подолання професійних деструкцій, високий рівень рефлексії і самоперевірки.

Професійна компетентність фахівця туризму забезпечується розвитком професійно важливих якостей, а саме: пам'яттю, творчим мисленням, рефлексією, організованістю, зібраністю, акуратністю і пунктуальністю, емоційною стійкістю, допитливістю, спостережливістю, уважністю, відкритістю, контактністю.

До найважливіших психофізіологічних властивостей відносимо:

рефлексивність – здатність тривало утримувати інформацію, переосмислюючи її по-новому, ретельно осмислювати свої дії;

гнуцкість – здатність коригувати програму дій, залежно від специфічний вимог;

абстрагування – здатність успішно узагальнювати конкретні факти, уміння оперувати абстрактними словами, образами.

До спеціальних психофізіологічних властивостей, характерних для фахівців туристичної галузі, відносимо:

вербалізацію – легкість мовлення, здатність без напруження передавати словами інформацію;

емоційну стабільність – відсутність схильності до тривожного стану, фрустрації, агресивності, легкої збуджуваності, адекватна самооцінка.

Означені компоненти професійної діяльності майбутнього фахівця мають бути враховані у побудові моделі його підготовки, зорієнтовувати змістовий та процесуальний компонент педагогічного процесу. Побудова моделі підготовки фахівця для туристичної галузі в умовах навчально-науково-виробничого комплексу спирається на систему загальних принципів педагогічної освіти, а також на сукупність специфічних аспектів професійної підготовки майбутніх фахівців. Кожний із принципів сприймається як апріорі для створення та відображення певних педагогічних закономірностей в моделях підготовки фахівців. Реалізація принципу гуманізації, враховуючи психологічні особливості суспільства, дає можливість особистості майбутнього фахівця туристичної галузі стати активним суб'єктом самоосвіти та професійної діяльності.

Принцип фундаментальності лежить в основі необхідних та достатніх умов розвитку та становлення професіоналізму і компетентності фахівця туристичної галузі. Реалізація принципу професіоналізації сприяє формуванню професійної культури фахівця.

Висновки. Соціально-економічні зміни сприяють трансформаціям у системі освіти щодо формування особистості майбутнього фахівця, здатного самостійно й вільно орієнтуватися у культурному просторі. Сучасні перетворення в Україні засвідчують перспективність впровадження в освітню практику підготовки фахівців для туристичної галузі. Роль туризму в сучасній економіці зростає. При цьому відбувається внутрішня перебудова туризму: країни, що раніше займали провідні ролі в туризмі, відходять, однак на зміну їм приходять нові лідери. Туризм як економічний комплекс, розвиток якого значною мірою пояснюється світогосподарськими процесами та відносинами, є водночас найважливішим каталізатором економічного зростання країни, адже виступає каналом перерозподілу валового національного продукту між країнами і не супроводжується вивозом (імпортом) товарів і послуг. Туризм в Україні на сьогодні здійснює потужні кроки до активного розвитку. Цілком природним є виникнення інтересу до професійної підготовки фахівців для туристичної галузі, підвищення уваги до моделювання педагогічного процесу, особистісно зорієнтованого на майбутнього професіонала галузі.

Зрозуміло, що дослідження проблеми моделювання майбутнього фахівця для туристичної галузі дозволить побудувати модель професійної підготовки фахівця, ефективність реалізації якої залежить від низки умов, серед яких найважливішими залишаються такі: пошук оптимальних

психолого-дидактичних умов удосконалення професійної підготовки, що сприяють формуванню особистісної та професійної компетентності майбутнього фахівця галузі туризму.

До практичних висновків слід також віднести:

- удосконалення баз практик студентів, що навчаються за програмами «туризм» та «готельне господарство» незалежно від профілю навчального закладу, форм власності і т.д.;

- залучення до викладання фахових дисциплін практиків серед авторитетних (успішних) працівників сфери туризму і готельного бізнесу;

- підготовка і видання за участю практиків фахових навчальних підручників, методичних рекомендацій щодо вивчення спеціалізованих дисциплін в тому-чи іншому навчальному закладі;

- збільшення для студентів-майбутніх фахівців туризму можливостей доступу до досвіду проведення навчання в провідних туристичних вищих школах європейських держав;

- проведення спеціалізованих туристично-готельних олімпіад, конкурсів, інших видів заохочувальних акцій з різновидними практичними стимулами;

- вдосконалення механізму працевлаштування випускників туристичного профілю, надання кращим іменних стипендій, грантів, можливості проходити практику з подальшим працевлаштуванням в кращих (успішних) структурах туризму і готельних господарствах;

Вищезазначене, а також новітні ідеї на межі поєднання досвіду науковців і практиків нададуть нові можливості для підготовки сучасного фахівця готельно-туристичної справи, зроблять його конкурентним на європейському і світовому рівні.

Список використаних джерел:

1. Европейский гостиничный маркетинг: Учебное пособие / Пер. с англ. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 224 с.
2. Baum T. Managing Human Resources in the European and Hospitality Industry – UK International Thomson Business Press, 1996. – 281 p.
3. Keane L. International Restaurant English. – London: ATTT Presentation, 1997. – 135 p.
4. WTO News. – 2000. – January–February–March: issue 1. – 20 p.
5. Глоссарий терминов профессионального образования. – Турин, 1998. – 26 с.
6. Джонс Дж. Методы проектирования / Дж. Джонс. – М., 1986. – С. 7-10.
7. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования: Учебное пособие / Э. Ф. Зеер. – Екатеринбург, 2000. – 258 с.
8. Зеер Э. Ф. Личностно-ориентированные технологии профессионального развития специалиста: Науч.-метод. пособие / Э. Ф. Зеер, О. Н. Шахматова. – Екатеринбург, 1999. – С. 8-13.
9. Зязюн А. Технологізація освіти в контексті удосконалення професійного розвитку особистості // 36. наук. праць «Розвиток педагогічної і психологічної науки в Україні 1992-

ПРОБЛЕМИ ОСВІТИ

2002». – Академія педагогічних наук України. – Харків: ОВС, 2002. – Частина 2. – С. 28-45.

10. Мельничук О. Модель спеціаліста / О. Мельничук, А. Яковлева // Высшее образование в России. – 2000. – №5. – С. 15-25.

11. Петрусева Р. О главной цели образования / Р. Петрусева, Н. Дулина, В. Токарев // Высшее образование в России. – 1998. – №3. – С.7-14.

12. Скок Г. Б. К проблеме качества образования / Г. Б. Скок // Качество образования концепции, проблемы оценки, управление: Тезисы Всероссийской научно-методической конференции. – Новосибирск, 1998. – С. 7-10.

13. Суходольский В. Структурно-алгоритмический анализ, синтез деятельности / В. Суходольский. – Л., 1976. – С. 10-13.

14. Шелтон А. Введение в профессиональную педагогику / А. Шелтон. – Екатеринбург, 1996. – С. 3-8.

15. Штофф А. Моделирование и философия / А. Штофф. – М.–Л., 1986. – С. 52.

Victor Zinchenko,

Candidate of Historical Sciences, Associate Professor,

Kiev National University of Culture and Arts,

Director of travel agency "Sputnik",

Vice President of the All-Ukrainian Association of Tour Operators, Kyiv

FEATURES OF TRAINING EMPLOYEES OF TOURISM AND HOTEL BUSINESS IN UKRAINE UNDER THE CONDITIONS OF EUROINTEGRATION AND INCREASING COMPETITIVENESS OF THE TOURISM SECTOR

Summary

The article is devoted to one of the most urgent issues of the tourist nowadays – to the peculiarities of the training of tourism personnel and hotel business in the context of European integration of Ukraine and increasing the competitiveness of the tourism industry.

Based on the numerous scientific sources generalization and own practical experience the author forms new modern scientific and practical conclusions that can be used in the practical training of personnel for the tourism industry and hotel business.

Key words: personnel, tourism industry, tourism education, hotel schools, specialist in tourism, key specifications.

References:

1. *Evropejskij gostinichnyj marketing* [European Hotel Marketing] (2003). Finance and Statistics, Moscow, 224 p. (in Russ.).

2. Baum, T. (1996). *Managing Human Resources in the European and Hospitality Industry*. UK International Thomson Business Press, 281 p.

3. Keane, L. (1997). *International Restaurant English*. ATTT Presentation, London, 135 p.

4. *WTO News* (2000). January - February – March, Issue 1, 20 p.

5. *Glossarij terminov professional'nogo obrazovanija* [Glossary of vocational education terms] (1998). Turin, 26 p. (in Russ.).

6. Jones, J. (1986). *Metody proektirovanija* [Design Methods]. Moscow, pp.7-10 (in Russ.).

7. Zeer, Je.F. (2000). *Psihologija professional'nogo obrazovanija* [Psychology of vocational education]. Ekaterinburg, 258 p. (in Russ.).

8. Zeer, Je.F., Shakhmatova, O.N. (1999). *Lichnostno-orientirovannye tehnologii professional'nogo razvitiya specialista* [Personality-oriented technologies of professional development of a specialist]. Ekaterinburg, pp. 8-13 (in Russ.).
9. Zyazyun, A. (2002). Technological Education in the Context of Improving Professional Development of the Personality. *Rozvytok pedahohichnoi i psykhologichnoi nauky v Ukraini 1992-2002 [Development of pedagogical and psychological science in Ukraine 1992-2002]*, Part 2. Academy of pedagogical sciences of Ukraine, Kharkiv, pp. 28-45 (in Ukr.).
10. Melnychuk, O., Yakovleva, A. (2000). Model of specialist. *Vyssee obrazovanie v Rossii [Higher education in Russia]*, no. 5, pp. 15-25 (in Russ.).
11. Petruseva, P., Dulina, N., Tokarev, V. (1998). About the main goal of education. *Vyssee obrazovanie v Rossii [High education in Russia]*, no. 3, pp. 7-14 (in Russ.).
12. Skok, K. (1998). To the problem of the quality of education. *Kachestvo obrazovaniya koncepcii, problemy ocenki, upravlenie. Tezisy Vserossijskoj nauchno-metodicheskoy konferencii* [The quality of concept formation, problems of evaluation, management. Theses of the All-Russian Scientific and Methodological Conference]. Novosibirsk, pp. 7-10 (in Russ.).
13. Sukhodolsky, V. (1976). *Strukturno-algoritmicheskij analiz, sintez dejatel'nosti* [Structural-algorithmic analysis, synthesis of activity]. Leningrad, pp. 10-13 (in Russ.).
14. Shelton, A. (1996). *Vvedenie v professional'nuju pedagogiku* [Introduction to professional pedagogy]. Ekaterinburg, pp. 3-8 (in Russ.).
15. Shtoff, A. (1986). *Modelirovanie i filosofija* [Modeling and Philosophy]. Moscow-Leningrad, p. 52 (in Russ.).

