

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИСТИ СТИЧНОГО БІЗНЕСУ

У статті визначено і обґрунтовано теоретико-методологічні засади наукового дослідження процесу професійної підготовки менеджерів туристичного бізнесу на основі аналізу психолого-педагогічних праць готовності до професійної діяльності, наукових праць та науково-методичної літератури з питань підготовки майбутніх спеціалістів сфери туризму.

Ключові слова: туризм, менеджер, менеджер туристичного бізнесу, професійна підготовка, стандарт, стандарт освіти, людський фактор.

В статтє определены и обоснованы теоретико-методологические засады научного исследования процесса профессиональной подготовки менеджеров туристического бизнеса на основе анализа психолого-педагогических трудов готовности к профессиональной деятельности, научных трудов и научно-методической литературы по вопросам подготовки будущих специалистов сферы туризма.

Ключевые слова: туризм, менеджер, менеджер туристического бизнеса профессиональная подготовка, стандарт, стандарт образования, человеческий фактор.

Аналіз науково-методичної та навчально-методичної літератури з психології, педагогіки туризму, менеджменту показав, що незважаючи на розвинену науково-педагогічну дослідженість питань професійної підготовки менеджерів туристичного бізнесу, а також на розроблену психолого-педагогічну парадигму готовності до професійної діяльності як виду підготовки фахових спеціалістів у сфері туризму є багатоаспектним, складним, але малодослідженим. Тому аналіз виявлення і обґрунтування теоретико-методологічних засад професійної підготовки менеджерів туристичного бізнесу є важливим для нашого теоретичного дослідження. В цьому полягає актуальність запропонованої нами статті.

Дослідженню проблем професійної підготовки майбутніх фахівців у вищій школі приділяється значна увага. Останнім часом у працях науковців значна увага приділяється впровадженню активних методів навчання в педагогічний процес професійної підготовки майбутніх менеджерів організацій (О.Вербицький, А.Нісімчук, І.Носаченко, О.Падалка) [4].

Метою статті є визначення і обґрунтування теоретико-методологічних засад дослідження професійної підготовки менеджерів туристичного бізнесу на основі аналізу психолого-педагогічних праць з питань професійної підготовки майбутніх спеціалістів сфери туристичного бізнесу.

Здійснений аналіз наукової літератури сприяв визначенню трьох основних підходів у дослідженнях професійної підготовки особистості: функціонального, особистісного та системного.

За функціональним підходом поняття «професійна підготовка» розглядається як категорія діяльності; одночасно це і налаштування на що-небудь, і результат підготовки; це певний функціональний стан,

що характеризують поведінку особистості. При цьому визначаються процесуальні якості, які є безпосередньо значущими для тієї або іншої професійної діяльності, а також сукупність професійно обумовлених вимог до особистості.

Особистісний підхід передбачає розуміння готовності як єдності особистісно значущих професійних властивостей, які виконують інтегративну роль у формуванні професійної готовності і здатності особистості до продуктивної професійної діяльності [2].

Системний підхід орієнтує на визначення навчання як цілеспрямованої творчої діяльності його суб'єктів. Він вимагає подальшого розгляду системоутворюючих зв'язків мети, завдань, змісту, форм і методів навчання не ізольовано, а у взаємодії компонентів педагогічного процесу, що дозволить виявляти загальні системні властивості та якісні характеристики.

Для сучасної психолого-педагогічної науки властиве інтегрування цих трьох підходів, поєднання діяльнісного, системного та особистісного компонентів підготовки особистості до професійної діяльності і розуміння її як складного інтегрованого утворення, яке включає взаємопов'язані особливості та моральні якості особистості, соціально-ціннісні мотиви професійної підготовки, способи поведінки, спеціальні професійні знання, вміння і навички.

Професійна підготовка в туристичній сфері має виражений інтегративний характер, що простежується в наукових дослідженнях умов формування соціально-професійної компетентності фахівця з туризму, питань професійно значущих якостей фахівця сфери туризму, які тією чи

іншою мірою можна було б вважати дослідженнями певних аспектів проблеми професійної підготовки в сфері туризму [2].

Таким чином, проблема формування професійної підготовки менеджерів туристичної сфери як у теоретичному, так і практичному аспектах залишається недостатньо дослідженою.

Виклад основного матеріалу. На сучасному етапі розвитку професійної туристичної освіти існує багато невирішених питань, що спонукає дослідників вивчати проблеми професійної підготовки фахівців туристичної галузі, конструювати різноманітні підходи до організації навчально-виховного процесу, створювати актуальні для майбутніх фахівців методичні матеріали, визначати пріоритетні аспекти в професійній підготовці майбутніх працівників [5, 6].

Одним з актуальних завдань психології, менеджменту, якщо співставляти їх із сучасним соціально-економічним станом в Україні — є підготовка спеціалістів з врахуванням потреб ринку праці.

Всесвітня туристська організація (ВТО) та міжнародні конференції з туризму неодноразово підтверджують, що постійне вдосконалення компетентності представників туристської діяльності та професійна підготовка необхідні не лише вузьким спеціалістам готельно-туристського комплексу, але й для суспільства в цілому [10].

Майбутній спеціаліст сфери туризму повинен добре володіти професійною термінологією, усвідомлювати місце туризму в структурі суспільства й взаємозалежність їх розвитку, будувати свій бізнес спираючись на реалії правового поля своєї країни та в сфері міжнародних відносин [6, С. 3].

В туристській індустрії людина і людський фактор мають значно більше значення, ніж сучасні мультимедійні засоби або найновіші теорії індустрії гостинності. Люди, зайняті в сфері туристичного бізнесу, мають бути зорієнтованими на клієнта. Вони самі є свого роду частиною туристського продукту, який пропонується.

Отже, людський фактор - це працездатний трудовий колектив, який потрібно підібрати, а потім підготувати для конкретної роботи. Якщо у працівників відсутні необхідні знання, навички, відповідна кваліфікація та досвід, то, на думку фахівців, міне не менше двох років, перш ніж вони пройдуть навчання на практиці. Отже лише для адаптації новачка потрібно не менше, як півроку, щоб від його роботи отримати певні результати.

Професійна кваліфікація залежить як від загальної, так і від спеціальної підготовки, зорієнтованої на існуючу практику, світовий досвід і стандарти туризму.

Відповідність змісту навчання вимогам майбутньої професійної діяльності, зв'язок навчання з виробничою практикою, навчання на робочому місці, взаємозв'язок теоретичних курсів із практичними предметами, тривале стажування на робочих місцях під час навчання у вузі — ось те, що формує основу висококваліфікованих спеціалістів сфери туризму закордоном.

Тривалий час у зарубіжній туристській освіті панувала педагогічна практика підготовки фахівців вузького профілю. Це створювало певні проблеми щодо навчання в умовах практики. А для нашої країни вони були суттєвими через відсутність будь-якої базової туристської підготовки та сталого практичного досвіду організації сфери послуг.

У вітчизняній сфері туризму переважно працювали кадри галузевих напрямів, які пройшли відповідну курсову перепідготовку. Перевага теоретичних знань, лише підсилювала негативні наслідки в підготовці працівників і була головною причиною низького сервісу українського туризму. Для вітчизняної туристської індустрії до тепер характерним є працівник, який багато знає, але мало що вмє. Цей «образ» є досить відомий у світі своєю високою вимогливістю до туристів, оскільки такий «спеціаліст» замість надання гостю практичної послуги, перетворюється в його «вихователя».

За цих умов актуальною проблемою є розробка багатоступеневої системи підготовки спеціалістів туристської сфери — від робітничих кваліфікацій до висококваліфікованих фахівців. Основою оцінки професійної підготовки менеджера є державні стандарти.

Стандарт професійної освіти і навчання має ряд особливостей. На думку дослідників, ці стандарти містять перелік трудових операцій, які мають визначатися в межах певної професійної діяльності, а також пов'язані з ними знання, уміння та навички.

На думку вітчизняних дослідників, уміння і навички впливають на рівень підготовленості працівника до виконання трудових операцій у процесі тієї чи іншої професійної діяльності.

Тому першочергове значення мають знання, уміння і навички, адже від рівня їх сформованості залежить якість підготовки різних категорій населення до професійної діяльності з урахуванням досягнень науково-технічного прогресу, сучасних і перспективних вимог суспільства.

Питання психології

Професійна підготовка у ВНЗ має суттєві ресурсні обмеження, професійна вища освіта спрямована на підготовку особи до виконання обов'язків та завдань певної посади в будь-якій галузі економічної діяльності [10].

Професійна підготовка — специфічний різновид освіти, який, спираючись на загально-фундаментальні засади освітнього процесу доповнює їх конкретними знаннями, які відбивають особливості конкретної професії. Згідно із основними критеріями, які відбивають особливості туризму як соціально-економічного інституту, сучасна професійна освіта основним своїм завданням визначає фахову підготовку широкої номенклатури спеціалістів, здатних ефективно працювати в установах, організаціях, підприємствах туризму [10, С. 109].

Менеджерами туризму називають осіб, які здійснюють організацію і управління діяльністю туристичної фірми або організації. Завдання менеджера, як і завдання менеджменту в цілому, завжди є двоединим. З одного боку — це виробництво якісного продукту, що відповідає потребам та інтересам споживача, з іншого — отримання максимально прибутку для виробника.

До функцій менеджера відносимо:

1. визначення мети, стратегії та планів діяльності підприємства;
2. забезпечення спонукальних мотивів;
3. організацію виробничого процесу, контроль за його ходом;
4. аналіз і прогнозування

Отже, модель менеджменту можна відтворити за наступною схемою (рис. 2).



Рис.1 Функціональна модель менеджменту

Для здійснення цих функцій менеджер повинен оволодіти наукою управління, мати відповідну кваліфікацію. Тому під словом «менеджер» розуміють не тільки професійного управлінця, але і особу, яка пройшла відповідну кваліфікаційну підготовку.

У процесі такої підготовки формується світоглядна концепція спеціаліста, закладаються основи фахового,

економічного та логіко-інформаційного мислення, накопичуються необхідні знання, виробляються навички та вміння. Кожен з напрямів підготовки передбачає отримання певної системи знань і вмінь, що досягається через засвоєння предметів відповідного циклу, поєднання теоретичної підготовки з практикою та самостійною роботою студента (рис. 3).

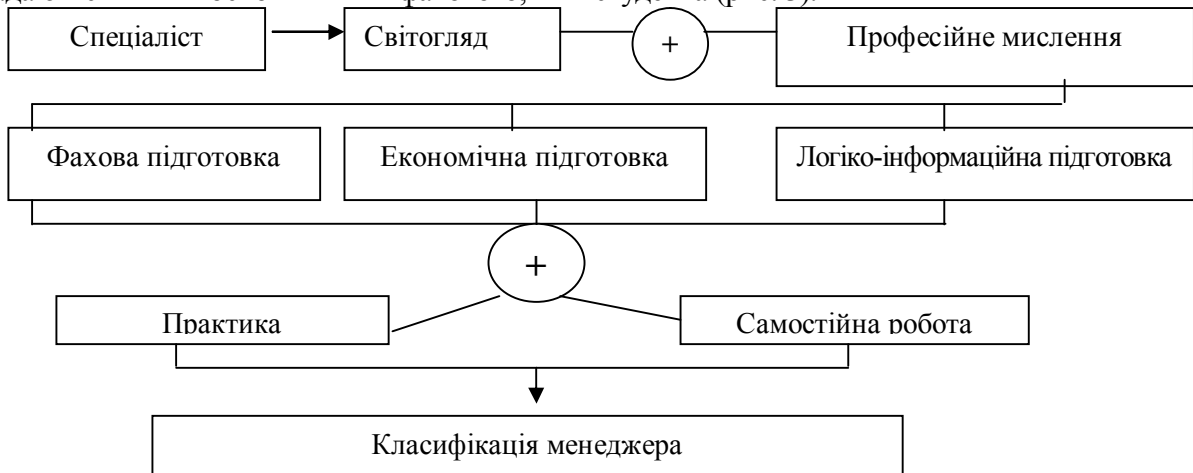


Рис. 2 Складові підготовки менеджера туризму

Світоглядна концепція спеціаліста базується на принципах гуманізму, загальнолюдської моралі, поваги до людей, передбачає поєднання ціннісної орієнтації людини відкритого суспільства з патріотизмом. Спеціаліст повинен уміти аналізувати оточуючу дійсність і діяти, спираючись на основні закони та принципи філософії, соціології, етики та естетики, права, свідомість. Обов'язковою вимогою до менеджера будь-якого рівня є висока особистісна культура, знання історії і культури свого народу, засвоєння досягнень світової цивілізації, бездоганне володіння рідною мовою та вміння вільно розмовляти не менш як двома іноземними мовами в межах професійного спілкування, що особливо важливо для спеціаліста туристичної галузі. На формування світогляду та високої загальної культури спеціаліста спрямовані знання в галузі цілого ряду природних і гуманітарних дисциплін.

Професійна підготовка фахівця туристичної галузі здійснюється через засвоєння дисциплін фахової орієнтації та менеджменту. Останній містить такі предмети, як менеджмент туристичної галузі, теоретичний, загальний та стратегічний менеджмент, маркетинг, які формують у спеціаліста базу знань з основ управління кадрами, трудовими процесами соціального розвитку підприємства та його продукту. Знання, отримані в процесі вивчення супутніх дисциплін – психології, етики та естетики, риторики й культури спілкування, діловодства та охорони праці – формують необхідні професійні якості керівника, вміння й навички роботи з персоналом. Метою професійної підготовки є досягнення майбутнім фахівцем певного рівня професіоналізму, тобто здатності компетентно виконувати функціональні обов'язки; рівня майстерності, який відповідає складності виконуваних завдань.

У плані професійної підготовки менеджера туризму велике значення має цикл фахових дисциплін, передусім блок предметів з організації та технології галузі: організація оздоровчо-спортивного туризму, маршрутів і турів, обслуговування в готельно-туристичних комплексах і закладах ресторанного господарства, організація транспортних подорожей і перевезень, анімаційної діяльності й дозвілля туристів, екскурсознавство та спеціалізований туризм. Засвоєння навичок організації спирається на знання блоку професійно-орієнтованих дисциплін: туристичне краєзнавство, туристичне країнознавство, туристична

картографія. Завершальними дисциплінами циклу можуть бути стандартизація й сертифікація туристсько-екскурсійних послуг, актуальні проблеми туристичної галузі, світовий туризм і готельне господарство. Ці дисципліни мають на меті сформувати системний підхід до оцінки туристичної галузі, допомогти майбутнім спеціалістам оволодіти навичками стратегічного мислення в масштабах світового туристичного простору та України, вибрати свій напрям діяльності в туризмі.

Логіко-інформаційне мислення спеціаліста передбачає вироблення аналітичного підходу до рішення управлінських і виробничих проблем, вміння систематизувати й обробляти інформацію, моделювати ситуацію та діяти відповідно щодо логіки її розвитку. Логіко-інформаційна підготовка спеціаліста зумовлюється вивченням предметів математичного та інформаційно-статистичного блоків і передбачає також оволодіння сучасними засобами отримання й обробки інформації, автоматизації процесів управління.

Фундаментальною базою підготовки менеджера є система економічних знань. Економічна підготовка менеджера базується на засвоєнні основ економічної теорії, мікро- та макроекономіки, світової економіки, економіки підприємства та аналізу його господарської діяльності. Для успішної організації фінансово-господарської діяльності підприємства менеджер повинен володіти певною сумою знань і вмінь, які формуються на основі вивчення дисциплін фінансово-бухгалтерського блоку: облік та аудит, фінанси, гроші й кредит, ціноутворення на туристсько-готельні послуги [6, С. 122-125].

Висновок. Таким чином, професійна підготовка менеджерів має базуватися на програмах, що враховують перспективні потреби економіки та підприємств; готувати майбутнього менеджера до діяльності на міжнародному ринку праці; забезпечувати всебічний розвиток особистості майбутнього менеджера та оволодіння ним знаннями і вміннями, необхідними для ефективної професійної діяльності; стимулювати майбутніх менеджерів до самостійного мислення та роботи шляхом створення ситуацій, в яких можна найповніше проявити свою ініціативу та активність; здійснюватися викладачами, які є найкращими спеціалістами у відповідних галузях; спрямовуватися на оволодіння як фаховими знаннями з організації та управління, економіки, фінансів, маркетингу, так і знаннями з психології, педагогіки, соціології, а також

Питання психології

математики та логіки, завдяки яким менеджер зможе приймати оптимальні рішення; формувати професійно значущі для менеджера риси характеру шляхом стимулювання розвитку його особистості; створювати належні умови для оволодіння знаннями з інформатики, управління інформацією та формування вмінь і навичок використання Інтернету в професійній діяльності; готувати менеджера до обов'язкового самонавчання та самовдосконалення упродовж усього життя [1].

Аналіз останніх науково-методичних та психолого-педагогічних публікацій дозволяє зробити висновок, що підготовка менеджера туристичної сфери в умовах навчання у вищому навчальному закладі виявляє собою комплексний вплив на фахівця туристичного бізнесу, під час якого у нього виробляються

складні психологічні утворення, що лежать в основі ефективного вирішення ним професійних завдань управління в сфері туристичного бізнесу.

Проблема підготовки майбутніх менеджерів є актуальною і постійно знаходиться в полі зору науковців. Підвищення якості освіти менеджерів туристичного бізнесу, забезпечення її мобільності, конкурентоспроможності на ринку праці вимагає подальшого вдосконалення організації навчального процесу у вищих навчальних закладах. Розвиток професійної підготовки майбутніх менеджерів туристичного бізнесу відбуватиметься успішно якщо буде чітко розроблена модель розвитку професійної підготовки.

Література

1. Володарська-Зола Лідія Професійна підготовка майбутніх менеджерів у вищих технічних навчальних закладах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Л. Володарська-Зола; Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. - К., 2003. – 24 с.
2. Дашевська І.М. Теоретико-методологічні засади формування готовності майбутніх фахівців туристичної сфери до екскурсійної діяльності [Електронне наукове фахове видання] / І.М. Дашевська // Народна освіта. - 2011р. – вип. №3 (15). – 12 с.
3. Карабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учеб. пособие / Н.И. Карабушкин. - Минск.: БГЭУ, 1999. - 644 с.
4. Мартынова Н.С. Роль тренинговых технологий в профессиональной подготовке будущих менеджеров туризма / Н.С. Мартынова, И.М. Носаченко // Экономика. Управление. Инноваций. – 2011 р. – №1(5). – 9 с.
5. Психология менеджмента / [Власов П. К., Липницкий А. В., Лушихина И. М. и др.] ; под ред. Г. С. Никифорова. — [3-е изд.]. — Х. : Гуманитар. центр, 2007. — 510 с.
6. Сокол Т.Г. Основы туристической деятельности: подруч. / Т.Г. Сокол. – К.: Грамота, 2006. – 264 с.: – Бібліогр. – 260 с.
7. Сокол Т.Г. Педагогические аспекты создания модели специалиста туристического менеджмента и научно-методического обеспечения его подготовки / Т.Г. Сокол // Вісник Черкаського університету. сер.: пед. науки / Черкас. нац. ун-т імені Б. Хмельницького – Черкаси, 2008. – вип. 136. - С. 56-59.
8. Сорокіна Г.О. Особливості професійної підготовки фахівців туристичної галузі / Г.О. Сорокіна // Вісник Луганського державного університету імені Т. Шевченка: педагогічні науки 2012 р. – №4. - С. 40-47.
9. Сорокіна Г.О. Формування професійної готовності фахівців галузі туризму до екологічного виховання школярів: моногр. / Г.О. Сорокіна. - Луганськ: Державний заклад Луганський національний університет імені Тараса Шевченка, 2010. – 348 с.
10. Федорченко В.К., Фоменко Н.А., Скрипник М.І., Цехмістрова Г.С. Педагогіка туризму / [В.К. Федорченко, Н.А. Фоменко, М.І. Скрипник і ін.]. - К.: Видавничий дім «Слово», 2004. – 296 с.

Nemesh Y., graduate student of Psychology

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL BASIS OF TRAINING MANAGERS TURYSTYSTYCHNOHO BUSINESS

Theoretical and metodologichni ambush profesijnoi pidgotovki menezheriv tourists partially biznesu in the article the theoretical and methodological principles of scientific research of the process of professional preparation of managers of tourism business based on the analysis of psychological-pedagogical works, the readiness to professional activity, scientific researches and scientifically-methodological literature on questions as for future specialists in the sphere of tourism is identified and based. The preparation of a manager in the sphere of tourism in terms of studying in higher educational establishment shows a complex influence on the specialist in tourist business, during which he works out complex psychological formations that are the basis of the effective solution of professional problems of management in the sphere of tourism. Therefore, the development of professional preparation of future managers in the sphere of tourism will be successful if the model of professional preparation development is clearly worked out.

Keywords: tourism, manager, manager of turism business, vocational preparation, vocational preparation managers of turism, standart, the standard of education, the human factor.