УДК 351.85

Є. В. Пархоменко,
аспірант кафедри управління освітою,
Національна академія державного управління при Президентові України

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНЦІЇ СУЧАСНИХ КЕРІВНИХ КАДРІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

У статті розглянуто питання професійної підготовки керівних кадрів, а саме — питання, які стосуються професійних компетенцій сучасного фахівця для туристичної галузі; вироблені пропозиції, з метою удосконалення його конкурентоспроможності.

The question of the professional training of leading personnels is considered in the article, namely which touch a question professional jurisdictions of modern specialist for tourist industry and suggestions are mined-out, with the purpose of improvement of his competitiveness.

Ключові слова: професійна компетентність, конкурентоспроможність, підготовка керівних кадрів.
Key words: professional competence, competitiveness, training of leading personnels.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасні тенденції розвитку туристичної сфери як високоприбуткової, потенційно конкурентоспроможної галузі економіки України потребують особливої уваги та організації спеціальних наукових досліджень.

Інтерес українців до глибокого вивчення туристичної сфери є не тільки природним і економічно обгрунтованим, а водночас і політично виправданим, оскільки Україна повинна ефективно підготуватись, гідно та кваліфіковано провести всесвітньо відомі футбольні змагання "Євро-2012".

Розв'язання сучасних соціально-економічних завдань потребує формування відповідної компетентності фахівця, а саме — володіння системою сучасних професійних цінностей задля задоволення потреб та особистих вподобань споживача вподобань споживача, забезпечення конкурентоспроможності продукту діяльності на ринку туристичних послуг.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Науковий інтерес до питань туристичної сфери значно підвищився у період державної незалежності. Сучасних учених цікавить питання розвитку туризму, формування національної туристичної індустрії, підвищення економічної ефективності цієї сфери тощо.

Так, становлення туризму як соціально-економічної сфери досліджується у працях українських науковців В. Федорченка, І. Минич, В. Герасименка, В. Зінченко, М. Крачило, О. Любавець, О. Лугової, С. Грибанової та ін.

Світовий досвід управління та організації у туристичній сфері розглядався у працях зарубіжних учених Е. Слободенюка, Ю. Алєксєєвої, Г. Шаповала, І. Школи, В. Квартальнова та ін.

Проблема професійної компетентності як багатомірного феномена грунтовно досліджена в роботах С. Гончаренка, В. Бездухової, О. Дахіної, Б. Ельконіна, Б. Гершунского, О. Лебедєва, Н. Ничкало, О. Пономарьова та ін. Сучасними підходами до проблеми компетентності опікуються Г. Балл, А. Василюк, В. Лозовецька, О. Овчарук та ін.

Питання професійної підготовки на основі компетентнісного підходу розглянуто в працях В. Аніщенко, А. Михайличенко та ін.

Визначення ключових компетенцій подано в роботах І. Зимньої, В. Петрук, Г. Селевко, П. Третьякова, Т. Шамова та ін.

НЕВИРІШЕНІ РАНІШЕ ЧАСТИНИ ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

Отже, аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких порушені питання функціонування туристичної сфери, дозволяє нам стверджувати, що недостатньо вивченими залишаються питання підготовки керівників до роботи в нових умовах, зокрема щодо обгрунтування необхідних професійних компетенцій, визначення умов підготовки, механізми державного управління цими процесами тощо.

Мета статті полягає у висвітленні питань пов'язаних з обгрунтуванням необхідних професійних компетенцій, для підготовки висококваліфікованих та конкурентоспроможних керівних кадрів туристичного профілю.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Розвиток туризму в умовах глобалізації і інформатизації соціально-економічних відносин суттєвим чином змінює підходи до професійної підготовки кадрового персоналу. Сучасні соціально-економічні завдання, динамічний розвиток сучасних технологій, гостра конкуренція на ринку туристичного продукту, високий рівень вимог споживача щодо якості послуг вимагають від фахівця постійного зростання, оволодіння додатковими знаннями і вміннями.

При динамічному розвитку технології виробництва людині нерідко доводиться кілька разів у житті змінювати свою професію та кваліфікацію. При зміні професії або посади виникає необхідність в опануванні уміннями міжособистісного спілкування, додатковими професійними компетенціями та кваліфікаціями.

На думку української вченої В.Т. Лозовецької проблема забезпечення потрібного рівня професійної компетентності майбутнього фахівця сфери послуг і туризму залишається однією з найважливіших у дослідженні чинників якості професійної готовності кадрового персоналу до діяльності в умовах ринкового середовища. Поняття "компетентність" застосовується стосовно певної категорії фахівців, характер праці яких пов'язаний з прийняттям відповідних професійних рішень. Компетентність фахівця виробництва включає професійні знання, вміння і навички, досвід роботи в певній галузі виробництва, соціально-комунікативні й індивідуальні здібності особистості щодо забезпечення самостійності у здійсненні професійної діяльності. Вчені розглядають такі види компетентності: професійну, соціально-комунікативну та компетентність самоуправління.

Професійна компетентність характеризується такими елементами діяльності: аналіз результатів праці і технологічних процесів; аналіз професійних ситуацій і проблем; аналіз технічної документації завдань діяльності; організація праці; дотримання технічних та технологічних вимог виробництва; координація видів професійної діяльності; створення професійно значущої інформації стосовно об'єкта діяльності; прогнозування типових і нетипових виробничих ситуацій; забезпечення безпечних умов праці; оволодіння додатковими кваліфікаціями і професіями; забезпечення високого рівня культури праці; дотримання правил експлуатації галузевого устаткування; відсутність браку продукції; своєчасне усунення технічних і технологічних порушень; дотримання рекомендацій, норм і вимог щодо фізіологічних, економічних, екологічних і ергономічних чинників.

Соціально-комунікативна компетентність включає такі здібності особистості: здатність до співробітництва у професійному колективі; здатність встановлювати горизонтальні й вертикальні контакти; уміння ефективно співпрацювати з членами виробничого колективу у забезпеченні конкурентоспроможності продукції; психологічна сумісність як здатність адаптуватися до різних темпераментів і характерів членів колективу; взаємоповага колег до праці; здатність до розуміння та сприйняття інших національних культур; толерантність; здатність розв'зувати конфліктні ситуації. Застосування на таких засадах компетентнісного підходу у підготовці фахівця сфери послуг і туризму сприяє формуванню професійних знань і умінь щодо прогностичного бачення результатів праці у забезпеченні конкурентоспроможності туристичного продукту; розвитку основних психологічних характеристик емоційної ентилигентності фахівця; адекватному розумінню вимог і потреб сучасного споживача сфери послуг і туризму; формуванню умінь щодо розв'язання типових і нетипових професійних проблем, пов'язаних з визначенням стратегії поведінки стосовно задоволення індивідуальних вимог та уподобань споживача; особистому внеску у досягнення цілей підприємства або фірми; мобільності в опануванні нових умінь і знань щодо надання додаткових послуг; варіативності.

Водночас В. Лозовецька зазначає, що застосування компетентнісного підходу фахівця сфери послуг і туризму має передбачати створення оптимальних психолого-педагогічних умов щодо формування професійного мислення, спрямованого на адаптацію особистості до сучасних соціально-економічних умов, за яких формуються відповідні професійні щодо відповідальності за результатами праці, особистісного сприйняття професійних проблем та завдань; формування комунікативності особистості, її здатності до відкритого спілкування, налагодження міжособистісних стосунків; формування професійних знань і умінь; оволодіння у професійній діяльності сучасними технологіями особистісного впливу на якість послуг і туристичного продукту [1, с. 290].

Б. Гершунский зазначає, що професійна компетентність визначається, головним чином, рівнем професійної освіти, досвідом і індивідуальними здібностями людини, її прагненнями до безперервного самовдосконалення й самоосвіти, творчим ставленням до справи. Таким чином, поняття "професійна компетентність" нерозривно пов'язане із саморозвитком, самоосвітою особистості [2].

О. Лебедєвим виокремлено три рівні професійної самоосвіти, які співвідносяться з рівнями вдосконалення професійної компетентності особистості:

— компенсаторний — ліквідація прогалин у професійному утворенні;

— екстенсивний — орієнтація на засвоєння нової інформації про зміст, форми, методи, прийоми професійної діяльності, що розширюють професійні знання, які забезпечують можливість відновлення звичного арсеналу засобів, і вибір серед них найбільш ефективних;

— творчий — пошук не стільки прикладів конкретних рішень професійних завдань, скільки ідей, що знаходяться в їхніх основах. Нові знання здобувають роль імпульсу творчої діяльності, виникає ланцюгова реакція ідей [3,с.3].

Аналізуючи вищезазначене, можна стверджувати, що забезпечення потрібного рівня професійної компетентності майбутнього керівника в нових умовах праці має передбачити перш за все:

— активне неперервне вдосконалення професійної компетентності відповідно до вимог і потреб ринку туристичних послуг;

— чітке визначення критеріїв підготовки до формування структурних компонентів професійної компетентності: наявність пізнавального інтересу, усвідомлення значущості професійної діяльності, творче ставлення до виконання професійних обов'язків.

Розглянемо детальніше окремі аспекти цієї проблеми. У педагогічній великій сучасній енциклопедії термін "компетентність" розкривається як вимір співвідношення знань, умінь і досвіду осіб визначеного соціально-професійного становища реальному рівню складності виконаних ним завдань і розв'язаних ним проблем. У порівнянні з терміном "кваліфікація" компетентність включає, окрім суто професійних знань та умінь, які належать до кваліфікації, ще й такі якості, як: ініціатива, співробітництво, здатність працювати в групі, комунікативні здібності, уміння навчатися, оцінювати, логічно мислити, обирати і використовувати інформацію [4].

На думку Г. Балла, невід'ємною складовою культури професійної праці є професійна компетентність, тобто володіння системою знань, умінь і навичок, достатнього для успішного кола трудових задач, яке відповідає поточним і передбачуваним на найближче майбутнє функціональним обов'язкам даного працівника. Водночас науковець зазначає, що професійна компетентність не обмежується культурою професійної праці та професійною культурою [5, с. 51].

Зовсім протилежної думки дотримується О. Пономарьов, який розглядає професійну компетентність як систему елементів, серед яких: професійні знання, уміння і навички; правова та економічна підготовка; усвідомлення цінності професійної діяльності; соціальна і професійна відповідальність; екологічна підготовка; особистісні риси й якості фахівця; світоглядні позиції, життєві цілі та ідеали; загальна і професійна культура [6, с. 88].

Актуально важливими є рекомендації Ради Європи щодо визначення п'яти груп ключових компетенцій, володіння якими й є основним критерієм якості підготовки фахівця:

— політичні й соціальні компетенції, пов'язані зі здатністю брати на себе відповідальність, брати участь у спільному прийнятті рішень, регулювати міжособистісні конфлікти та ін.;

— компетенції, що стосуються життя в суспільстві з різними культурами та релігіями. Не допускати виникнення расизму, поширення атмосфери нетерпимості; освіта має "озброювати" молодь міжкультурними компетенціями щодо толерантного сприйняття іншомовних культур і релігій;

— компетенції, що передбачають комунікативність, усне та письмове спілкування на засадах володіння декількома мовами;

— компетенції, що пов'язані з виникненням інформаційного суспільства;

— компетенції щодо реалізації життєвих та особистісних планів, спрямованих на неперервний особистісний професійний саморозвиток [7, с. 27].

Це дало нам можливість запропонувати наступну структуру професійної компетентності фахівця з готельного господарства (рис. 1).

Однією із фундаментальних робіт у цій сфері є дос-

Рис. 1. Структура професійної компетентності майбутнього керівника

лідження В.К. Федорченка "Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму", (2004 р.) в якому зазначається, що у всіх країнах світу удосконалення освіти і підготовки кадрів здійснюється з урахуванням реального попиту на робочу силу, її гнучкості, мобільності та професійної компетентності як основної ринкової вартості особистості працюючого. Відповідно до програми навчання, спрямованої на розвиток професійної освіти впродовж життя, основними завданнями є:

— набуття знань і умінь, які забезпечують конкурентоспроможність підприємства, фірми тощо;

— розвиток інноваційного мислення, креативність майбутнього фахівця;

— використання у процесі підготовки освітніх стандартів;

— створення бази даних щодо стратегії та перспектив розвитку певної галузі діяльності.

Поняття "компетентність" означає не тільки наявність достатніх знань і умінь у певній галузі, а й вміння ефективно застосовувати їх в обсязі своїх повноважень. Додамо — ставлення майбутнього фахівця до виконання функціональних обов'язків.

Компетентність — це реальна здатність до досягнення глобальної мети чи окремого результату, тоді як кваліфікація — ступінь придатності, підготовленості до виконання певного виду праці.

У більшості країн, що модернізують системи підготовки виробничого персоналу, у поняття компетентність включають, як мінімум:

— виконання індивідуальних обов'язків на певному місці праці;

— виконання суміжних професійних обов'язків;

— здатність знаходити рішення в неординарних ситуаціях;

— професійну відповідальність за результати праці;

— здатність застосовувати знання і вміння в складних умовах діяльності.

Компетентному фахівцю, як правило, притаманні такі якості:

— ефективність професійної діяльності на робочому місці (здатність забезпечувати конкурентоспроможність продукції);

— мобільність, багатопрофільність, самовдосконалення;

— розвиток особистісних якостей, що потрібні для горизонтального чи вертикального переміщення в межах певної галузі діяльності.

Одна з основних вимог до компетентності сучасного фахівця — це вміння відкрито спілкуватися, обмінюватися інформацією з метою поліпшення діяльності і задоволення потреб споживачів. Працівник вважається компетентним, якщо він:

— створив коло людей, які йому необхідні для виконання роботи;

— знає, як використовувати неофіційні шляхи досягнення результату;

— працює легко з людьми різного віку, соціальної приналежності, різних галузей економіки;

— винахідливий у використанні каналів впливу, необхідних для досягнення результату;

— ініціює розвиток і підтримку контактів із широким колом співробітників у масштабі всієї організації, фірми, підприємства [8, с. 152].

ВИСНОВКИ

Отже, проаналізувавши вищезазначене, можна стверджувати, що професійна підготовка фахівців сфери послуг і туризму в умовах ринкового середовища має здійснюватися на основі застосування компетентнісного підходу з обгрунтуванням відповідних освітніх цілей і мотивів. Це передбачає оновлення змісту, вибір форм та методів професійно-зорієнтованого навчання, координацію навчально-виховної діяльності, що спрямована на формування ринкових цінностей щодо конкурентоспроможності фахівця на сучасному ринку праці, його адаптації в сучасних умовах, готовності до розв'язання реальних професійних завдань і проблем.

На нашу думку, втілення цих заходів у реальне життя дозволить побудувати в нашій державі потужну та європейську систему державного управління туризмом і вийти на новий рівень співробітництва з міжнародними партнерами створюючи образ України як надійного учасника всесвітнього руху під назвою "Туризм".

Література:

1. Лазовецька В. Т. Теоретичні та практичні аспекти застосування компетентнісного підходу у професійній підготовці сучасного фахівця сфери послуг і туризм // Педагогіка професійної школи: Зб. наукових праць / В.Т. Лазовецька. — Київ: АПН Укр. Ін-т освіти для дорослих, 2007. — Вип. № 8. — С. 13—20.

2. Гершунский Б.С. Концепция самореализации личности в системе образования ценностей и целей образования / Б.С. Гершунский // Педагогика. — 2003. — № 10. — С. 20.

3. Лебедев О.Е. Компетентностный подход в образовании / О.Е. Лебедев // Школьные технологии. — 2004. — № 5. — С. — 3—12.

4. Педагогика: Большая современная энциклопедия / [сост. Е.С. Рапацевич]. — Мн.: "Соврем слово", 2005. — 720с.

5. Балл Г.О. Категорія "культура особистості" в аналізі гуманізації загальної та професійної освіти / Г.О. Балл // Педагогіка і психологія професійної освіти: результати досліджень і перспективи: [зб. наук. пр. / за ред. І.А. Зязюна]. — К., 2003. — С. 51—61.

6. Пономарьов О.С. Невідкладність проблем формування загальної професійної культури сучасних фахівців / О.С. Пономарьов // Педагогіка і психологія. — 2002. — № 3. — С. 88—92.

7. Hutmacher, Walo. Key competencies for Europe / Walo Hutmacher // Report of the Sympo sium Berne, Switzerland 27—30 March, 1996. Counsil for Cultural Coop eration (CDCC) a Secondary Education for Europe. — Stretaburg, 1997. — P. 27—31.

8. Федорченко В.К. Концепція неперервної туристичної освіти // Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму / За ред. Н.Г. Ничкало. — К.: Видавничий дім "Слово" , 2004. — С. 152—154.

Стаття надійшла до редакції 22.04.2011 р.