



Маріанна Чорна,

асистент,
ДВНЗ «Прикарпатський національний
університет імені Василя Стефаника»
(м. Івано-Франківськ)

Marianna Chorna,

Assistant Teacher,
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
(Ivano-Frankivsk)

**УДК 378:379.85(477.86)
ББК 75.81**

ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ПРИКАРПАТТІ

TRAINING FUTURE MANAGERS OF TOURISM FOR THE PROFESSIONAL ACTIVITY IN PRYCARPATHIA

Проаналізовано необхідність професійної підготовки висококваліфікованих спеціалістів у сфері туризму та гостинності. Схарактеризовано етапи формування цілей професійної діяльності у підготовці майбутнього фахівця. Особливу увагу звернено на інформаційну роль менеджера туризму. Досліджено роль комунікативної ситуації у професійній підготовці майбутніх фахівців. Висвітлено сутність понять «комунікативна компетенція» та «професійна майстерність» і досліджено їх значення у процесі професійної підготовки майбутніх менеджерів туризму на Прикарпатті. Зроблено висновок, що професійна майстерність передбачає здатність успішно здійснювати відповідну діяльність і забезпечується взаємозв'язком між професійно важливими знаннями і досвідом менеджера, набутими управлінськими і творчими здібностями.

Ключові слова: професійна підготовка, комунікативна компетенція, професійна майстерність.

The importance of professional training of highly-qualified tourism and hospitality experts is analysed. The essence of concepts «communicative competence» and «professional skill» is defined and their role in the process of professional training of future tourism managers in Precarpathia is determined.

The article deals with the «professional training» of future managers of tourism in Precarpathia. As the Precarpathian region attracts thousands of tourists year-round the demand of training qualified specialists in the sphere of tourism and hospitality is constantly growing.

Nowadays the question of a successful and perspectives career in tourism results in training a new standard professional, a specialist of many-sided knowledge, with the ability to fulfil tasks concerning thinking over, making and realizing management decisions. In order to develop tourist Carpathian region, the Precarpathian National University named after Vasyl Stefanyk educates future experts in such specialities as «Tourism» and «Hospitality Industry».

Involving youth in social cultural values and ideals, education contributes to maintaining social order and by providing realization of new technologies, scientific rethinking of existing knowledge education promotes social changes, society development, i.e. education operates as an agent of moral regulation facilitating social integration.

Selection of topics in the special course «Green tourism with the culturological aspects in Precarpathia» offers students the dynamism and novelty of communicative situations that realize the speech behavior of interlocutors depending on the socio- communicative roles in which the participants find themselves. As tourists travel with cognitive goal – get interested in social status, lifestyle, traditions, folklore of the local population, by means of the given course the future tourism managers will acquire the ability to acquaint tourists with the culture of the Carpathians. These aspects of the cultural life of the residents of the Carpathians may be of interest to tourists and they will be attracted to visit this region: Hutsul demonology; wedding / funeral rituals; shepherd's life of highlanders; songs (carols / spring songs); Hutsul grazhda (mountain cottage); horse breeding; Easteregg painting; making blankets of wool; clothing; sacred art, etc.

Ability to interest tourists is a difficult task set to the future managers of tourism. Communicative and culturological skills of tourism specialists make endless improvement of knowledge and skills related to the features in tourism business etiquette, oratory and non-verbal communication. Communicative and culturological skills promote self-development in the process of professional activity. Conscious orientation to work in domestic tourism in Precarpathia is implemented by means of regional tourism and patriotic education taking into consideration national historical and cultural heritage of the region, formation of high tourist image of the Carpathians; education of future managers of tourism in the spirit of national dignity and self-awareness; formation of a clear sense of participation in the history, present life and future of the state, promoting the expansion of the sphere of domestic tourism in the region.

Key words: professional training, communicative competence, professional skill.

Проаналізовано необхідність професійної підготовки висококваліфікованих спеціалістів сфери туризму та гостеприимства. Охарактеризовано етапи формування цілей професійної діяльності у підготовці майбутнього фахівця. Особливу увагу звернено на інформаційну роль менеджера туризму.



Исследованно роль коммуникативной ситуации в профессиональной подготовке будущих специалистов. Раскрыто суть понятий «коммуникативная компетенция» и «профессиональное мастерство», исследовано их значение для процесса профессиональной подготовки будущих менеджеров туризма на Прикарпатье. Сделано вывод, что профессиональное мастерство предусматривает способность успешно осуществлять соответствующую деятельность и обеспечивается взаимосвязью между профессионально значительными знаниями и опытом менеджера, накопленными управленческими и творческими способностями.

Ключевые слова: профессиональная подготовка, коммуникативная компетенция, профессиональное мастерство.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. Прикарпатський край славиться своєю чарівною природою, героїчною історією, талановитими людьми в минулому і сьогодні. Саме тому Прикарпаття приваблює тисячі туристів протягом року. Зростає інтерес населення до зайняття туристичною діяльністю. За кількістю робочих місць сфера туризму займає перші позиції. Кожного дня близько 20 млн. людей у світі наймаються на роботу в туристські організації. Кожного року у цій сфері створюється близько 3 млн. нових робочих місць [3, с. 331].

Туризм належить до провідних галузей світового господарського комплексу. Отже, можна стверджувати, що розвиток українського соціального туризму сприяє економічному відродженню країни. Це означає, що сотні тисяч людей працюватимуть у новій галузі залучення праці, яка має гуманітарний характер та соціальні орієнтації. Випускники середніх шкіл та училищ, інститутів, університетів та академій виявлять бажання працевлаштуватись у сфері туризму. Щоб кар'єра в туризмі була успішною та перспективною постає питання підготовки професіонала нового рівня. А саме, спеціаліста-універсала, із вмінням виконувати функції по підготовці, прийняттю та реалізації управлінських рішень. З метою розвитку туристичного Прикарпатського краю, на базі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника здійснюється підготовка майбутніх спеціалістів за такими напрямками як «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа».

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукової літератури засвідчив, що теоретико-методологічні засади професійної освіти досліджували В. Андрущенко, О. Вербицький, С. Гончаренко, І. Зязюн, В. Кремін, Н. Ничкало, Г. Терещук; психолого-педагогічні особливості професійної підготовки фахівців у вищих навчальних закладах докладно висвітлено в працях Н. Крилової, Т. Кузнецової, З. Курлянд, Н. Мойсеюк, І. Підласого, О. Рудницької, Ф. Харламова; педагогічні технології професійної підготовки студентів розробили В. Безпалько, Є. Полат, О. Пометун, П. Сисоев, В. Чайка та інші; окремі аспекти створення педагогічних технологій професійної підготовки майбутніх фахівців туризму висвітлено в працях С. Батищева, Л. Романишиної, С. Сисоевої, В. Сластьоніна, А. Суценка, Б. Шияна та інших; теоретико-методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму та її особливості розглядали І. Балабанова, І. Зорін, В. Квартальнов, А. Конох, І. Кухта, В. Федорченко, В. Шафранський та інші.

Проблему професійної підготовки досліджували й зарубіжні вчені (М. Гез, Є. Пассов, А. Миролюбов, І. Бім, М. Вайсбурд, В. Сафонова, Г. Рогова, С. Фоломкина та ін.).

Метою статті є проаналізувати необхідність підготовки висококваліфікованих спеціалістів у сфері туризму та гостинності, які мають володіти навичками та вміннями професійного спілкування з колегами з метою обміну досвідом і досягненнями у своїй галузі.

Виклад основного матеріалу та аналіз отриманих наукових результатів. В умовах формування ринкових відносин у нашій державі, за яких спостерігається налагодження нових міжнародних зв'язків України та здійснюється широкий обмін спеціалістами, постає питання професійної підготовки майбутніх спеціалістів сфери туризму. Професійна підготовка – це система професійного навчання, мета її – пришвидшене здобуття навичок, необхідних для виконання певної роботи. У професійній підготовці майбутнього фахівця процес формування цілей його професійної діяльності відбувається у три етапи: 1) формування уявлення про нормативний результат професійної діяльності; 2) формування уявлень про якісні параметри нормативного результату діяльності; 3) формування уявлень про кількісні параметри нормативного результату діяльності [6].

Отже, процес формування у майбутнього фахівця цілей його професійної діяльності є, за сутністю своєю, інтеріоризацією зовнішньо заданих цілей, тобто відбувається перехід їх у внутрішню суб'єктивну ціль, що набуває особистісного сенсу. Це означає, що розвиток комунікативних здібностей у вищих навчальних закладах має бути спрямований на реалізацію особистісних потреб майбутніх фахівців сфери туризму: розвиток мовленнєвої активності, творчого мислення, пізнавальних процесів як невід'ємних ознак майбутніх професіоналів, формування вмінь практичного використання першої та другої іноземних мов у професійних цілях.

Професійне становлення майбутнього менеджера туризму повною мірою залежить від рівня його професійної підготовки. Мету й результат професійної підготовки відображали різні поняття: освіченість (О. Кульчицька, Н. Радіонова); майстерність (Н. Абишкіна, І. Зязюн, В. Орлов, В. Сластьонін); професіоналізм (Я. Кміт, В. Михайловський, П. Корчемний, Н. Ничкало); готовність до професійної діяльності (Р. Гуревич, Є. Лузик, О. Пехота, М. Сергеев); компетентність (І. Батракова, В. Воронцова, В. Гайворонська та ін.).

Особливу увагу варто звернути на інформаційну роль менеджера туризму, оскільки для прийняття ефективних управлінських рішень необхідно отримати та опрацювати достовірну економіко-управлінську інформацію про розвиток системи управління туризмом. Не даремно кажуть: хто володіє інформацією, той володіє світом. Менеджер виступає у ролі керівника, формує атмосферу в межах та поза межами організації, мотивує членів трудового колективу, дбає про досягнення практичних та стратегічних цілей організації. Підтримка членами



колективу свого керівника у сучасних умовах являється тією базою, без якої жоден менеджер, не зможе успішно управляти колективом [4, с.188].

Для порівняння приведемо кваліфікаційні вимоги до менеджера туризму у Великобританії:

1) розуміння природи управлінських процесів, знання основних видів організаційних структур управління, функціональних обов'язків і стилів роботи, володіння способами зростання ефективності управління;

2) здатність розумітися у сучасній інформаційній технології і засобах комунікації, необхідних для управління персоналу;

3) ораторські здібності і уміння виражати думки;

4) володіння мистецтвом управління людьми, підбору та підготовки кадрів, регулювання відносин серед підлеглих;

5) здатність налагоджувати відносини між фірмою та клієнтами, управляти людськими ресурсами, планувати і прогнозувати їх діяльність;

6) здатність до самооцінки власної діяльності, уміння робити правильні висновки і підвищувати кваліфікацію;

7) уміння оцінювати не тільки знання, але й проявляти навички на практиці [4, с.189].

Користуючись досвідом успішних країн світу та беручи до уваги такі основні вимоги до кваліфікації менеджера туризму як: здоровий глузд, знання справи, впевненість у своїх силах, високий загальний рівень розвитку та здатність успішно завершувати почате, можна змалювати образ універсального спеціаліста сфери туризму, який буде затребуваним в Україні та на Прикарпатті зокрема.

Як вже було зазначено, робота менеджера потребує ефективного обміну інформацією, який здійснюється у процесі комунікацій. Комунікації – це складні процеси, що охоплюють кілька взаємозалежних етапів, кожен з яких є важливим для розуміння адресатом суті надісланого йому повідомлення [7, с.121]. Існують правила передавання інформації, без дотримання яких зміст її може бути спотворено чи навіть утрачено. Метою комунікації виступає розуміння та осмислення переданої інформації. Для успішної реалізації даної мети у процесі комунікації повинні бути задіяні комунікативно компетентні учасники. Відтак, комунікативна компетенція – здатність вирішувати засобами мови актуальні при її вивченні задачі спілкування у побуті, навчанні, виробничій сфері, культурному житті тощо; вміння користуватися фактами мови та мовлення для реалізації цілей спілкування. Володіти комунікативною компетенцією означає в умовах прямого чи опосередкованого контакту успішно вирішувати задачі взаєморозуміння і взаємодії з носіями іноземної мови, якої навчають відповідно до норм та традицій культури цієї мови [8, с. 109]. В основі формування комунікативної компетенції майбутніх менеджерів туризму лежить мовленнєва діяльність, що постає одночасно метою, змістом, формою і засобом навчання. Вона має певну структуру, до якої входять наступні категорії усномовленнєвого спілкування: ситуація, роль, позиція, спільнота, вид і сфера комунікації. Дані категорії залежать одна від одної і лише ситуація являється такою категорією, від якої залежать характер ролей, позицій, спільноти, виду і сфери комунікації.

В основі комунікативної ситуації постає проблема, що відображається в комунікативному завданні, яке дає змогу ефективно скерувати мовленнєву поведінку студентів для досягнення мети спілкування. Тому актуальними залишаються створення на заняттях іноземної мови таких умов та постановки таких комунікативних завдань, які б заохочували студентів до свідомого засвоєння знань і творчого застосування набутих умінь та навичок, що є можливим лише при моделюванні проблемних ситуацій у навчанні. Виходячи із потреб практичного моделювання комунікативних ситуацій, було розроблено спецкурс «Зелений туризм із культурознавчими аспектами на Прикарпатті», засвоївши який майбутні менеджери туризму повинні: зрозуміти важливість комунікативної компетенції у професійній діяльності; оволодіти нормами професійного мовлення; засвоїти основні поняття і критерії культури фахової мови і мовлення; формувати уміння і навички правильного мовлення, набути знання про особливості професійного спілкування, його функції, види, етапи та роль у сфері туризму; засвоїти норми етикету ділового спілкування й забезпечити дотримання вимог загальної культури ділового мовлення.

Відтак, до економічної науки було введено модель «людини культурної», створеної з урахуванням психологічного типу самоактуалізованої людини, що в суспільні науки ввів англійський психолог А. Маслоу [5]. Він уважав, що головними рисами «людини культурної» є пізнання, творчість, людяність (вияв співчутливого, турботливого, розумного ставлення до внутрішнього і зовнішнього світу), сумлінність, що виявляється в таких формах поведінки, як самопізнання, самозаглиблення, самореалізація, пошук нових форм досвіду, життєдіяльності, буття [5], тобто у процесі діяльності людина створює й саму себе, удосконалює свої сили та здібності, розширює межі спілкування, формує нові потреби та засоби їх задоволення, тобто виявляє й реалізує повноту людського буття.

Модель «людини культурної» є лише компонентом комплексної моделі (автор – С. Благодетєлева-Вовк, 2010), що охоплює характеристики усіх типів підприємців, які існували впродовж розвитку людської цивілізації, а саме: дикун, варвара (нецивілізовані типи) та традиціоналіста, людини економічної, інституційної та культурної (цивілізовані типи). Для визначення особливостей співіснування різних складових комплексної моделі в конкретній людині було застосовано «цивілізаційний профіль особистості», як «метод виявлення характерних ознак комплексної моделі у конкретній людині, або відображення цивілізаційної структури особистості, а за критерії сформованості «людини культурної» було обрано пізнання, творчість, людяність, повноту буття [2, с. 305].

Туризм покликаний поєднати сутність дозвілля із одним із полюсів людської діяльності, що носить двохфазний характер «зусилля – релаксація», «робота – відпочинок», «виснажливий вид активності – відновлюючий вид



активності» і т.д. Звідси формується уявлення про відпочинок як про діяльність, що має багатофункціональне значення і набуває складного змісту та різноманітних форм організації. Дозвілля спрямоване на задоволення: вроджених потреб (відпочинку, їжі, повітрі, воді та ін.); соціальних потреб (спілкуванні, соціальному обслуговуванні, транспортному перевезенні та ін.); культурних потреб (освіті, духовному розвитку, художніх цінностях та ін.) [1, с. 56]. Завдання ж майбутніх менеджерів туризму навчитись задовольняти потреби клієнтів-туристів.

Спецкурс дає можливість студентам як суб'єктам навчальної діяльності усвідомити процесуальний і змістовий аспекти професійно-орієнтованого спілкування, виявити свою творчу індивідуальність, вдосконалити свої комунікативні та організаційні здібності, розвивати своє мислення, тренувати пам'ять, мобілізувати творчий і фаховий потенціал.

Для того, щоб студент (майбутній менеджер туризму) став добрим спеціалістом, він повинен володіти вмінням ототожнювати себе з туристом із певними вимогами та потребами, ототожнювати себе з менеджером туристської фірми, до якої звернувся клієнт із бажанням здійснити подорож, розглядати проблему з точки зору задоволення обох учасників туристського ринку (клієнта і туристської фірми). Такий підхід до обов'язків майбутньої професії приведе до безпомилкового їх виконання. Підбір тем у спецкурсі, пропонує студентам динамізм та новизну комунікативних ситуацій, які реалізують мовленнєву поведінку співрозмовників залежно від тих соціально-комунікативних ролей, в яких опиняються її учасники. Оскільки туристи подорожують із пізнавальною метою – цікавляться соціальним станом, побутом, традиціями, фольклором місцевого населення, за допомогою спецкурсу майбутні менеджери туризму здобуватимуть уміння в ознайомленні клієнтів із культурою Прикарпаття. Такі аспекти культурного життя мешканців Прикарпаття становитимуть інтерес для туристів і заволікатимуть їх до відвідування цього краю: гуцульська демонологія; весільні / похоронні обряди; пастуше життя горян; пісні (колядки / щедрівки / веснянки); гуцульська гражда; конярство; писанкарство; виготовлення ліжників; одяг; сакральне мистецтво та ін.

Уміння зацікавити туристів – складне завдання, поставлене перед майбутніми менеджерами туризму. Комунікативна майстерність працівників туристичної сфери – це безкінечне вдосконалення знань, умінь і навичок, які стосуються особливостей ділового етикету в туризмі, ораторського мистецтва і невербальних засобів спілкування [9]. Володіння комунікативною майстерністю сприяє саморозвитку особистості у процесі професійної діяльності. Усвідомлена зорієнтованість на роботу в галузі внутрішнього туризму Прикарпаття реалізується засобами краєзнавчого туризму та виховання патріотизму на прикладах національної історико-культурної спадщини регіону; формування високого туристичного іміджу Прикарпаття; виховання у майбутніх менеджерів туризму національної гідності, самосвідомості; формування почуття причетності до історії, сучасності та майбутнього держави; сприяння розширенню сфери внутрішнього туризму регіону.

Така спрямованість навчального процесу створює оптимальні умови для формування креативного стилю мислення одночасно із забезпеченням високої професійної майстерності майбутніх фахівців сфери туризму.

Висновки та перспективи подальших розвідок у цьому напрямку. Таким чином, професійна майстерність передбачає здатність успішно здійснювати відповідну діяльність і забезпечується взаємозв'язком між професійно важливими знаннями і досвідом менеджера, набутими управлінськими і творчими здібностями, а також характеризується такими якостями особистості як комунікативність, креативність, кмітливість, уміння вести діалог, дотримуючись норм культурної, ділової та мовної етики.

Подальшого дослідження у цій галузі потребують питання співвідношення понять професійної культури, компетентності, майстерності та творчості у сферах туризму та гостинності.

1. Аванесова Г.А. Культурно-досуговая деятельность: Теория и практика организации : Учебное пособие для студентов вузов / Г.А.Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 236 с.
2. Благодетелева-Вовк С.Л. Підприємство як мікроцивілізація : монографія /С. Л. Благодетелева-Вовк. – Черкаси : Брама-Україна, 2010. – 402 с.
3. Зорин И.В. Профессиональное образование и карьера в туризме / И.В.Зорин, А.И.Зорин; Российская международная академия туризма. – М. : Советский спорт, 2005. – 528 с.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: Учебник / Н.И.Кабушкин. – 3-е изд., испр.– Мн.:Новое знание, 2002. – 409 с.
5. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу // Киевская городская библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lib.misto.kiev.ua/PSIHO/MASLOU/>
6. Павлютенков Є. М. Моделювання в системі освіти. / Є.М. Павлютенков. – Х. Видавн. група «Основа», 2008. – 128 с.
7. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент: Підручник / В.В.Стадник, М.А.Йохна. Вид. 2-ге. – К.: Академвидав, 2007. – 472 с.
8. Щукин А.Н.Лингводидактический энциклопедический словарь: более 2000 единиц / А.Н. Щукин. – М.: Астрель: АСТ: Хранитель, 2007. – 746 с.
9. <http://www.vokrug-sveta.com.ua/komunikacionnoe-masterstvo.html>.