

**Коваленко Олександр Вікторович**, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри екології та ботаніки, Сумський національний аграрний університет, 40021, м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 160, тел.: +380542-70-11-54, e-mail: olexkovalenko@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>.

**Скляр Вікторія Григорівна**, доктор біологічних наук, професор, завідувач кафедри екології та ботаніки, Сумський національний аграрний університет, 40021, м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 160, тел.: +380542-70-11-54, e-mail: skvig@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-1301-7384>.

## **МІЖНАРОДНІ ВИМОГИ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ**

**Анотація.** У цій роботі автор звертається до історичного, компаративного та дидактичного аналізу підвищення кваліфікації слухачів на базі діючих західних туристичних шкіл. У статті також аналізуються теоретичні основи педагогічної проблеми організації підвищення кваліфікації спеціалістів в індустрії туризму та туристичної діяльності для туристичних організації різного рівня (всесвітніх, міжнародних, національних, регіональних та місцевих). У даній роботі розглядається вплив західних стандартів професійної туристської освіти на підвищення кваліфікації українських спеціалістів туристичного бізнесу у нових соціально-економічних умовах українського суспільства, на формування вимог до професійної підготовки фахівців підприємств та організацій, що працюють у сфері туристської діяльності. В роботі зазначено, що якість підвищення кваліфікації є однією з найважливіших проблем сучасної туристської освіти. Істотним фактором, що впливає на розробку змісту освіти в рамках підвищення кваліфікації туристської діяльності, є розбіжності у загальноосвітній та професійній підготовці слухачів. В даній статті, автори також зауважують на те, що якість підвищення кваліфікації - складне та багатофакторне поняття. Поняття якості включає: 1) сучасність системи підвищення кваліфікації; 2) відповідність змісту освіти вимогам розвитку країни та інтересам особи слухачів; 3) рівень реалізації вищим навчальним закладом завдань підвищення кваліфікації. У цій роботі також розглянуто основні положення системи національних професійних кваліфікацій Американського товариства турагентів (ASTA) та французької групи ACCOR. У статті зазначено, що перспективами подальших досліджень будуть напрацювання теоретичної бази для розробки педагогічної моделі організації підвищення кваліфікації спеціалістів у взаємодії західних туристських шкіл та підприємств туристичного бізнесу в нашій країні. Також у статті зазначено, що у міжгалузевому туристському комплексі, з одного боку, проглядається зацікавленість у якісному підвищенні кваліфікації для всіх видів туристської діяльності, а з іншого – персонал, зайнятий у цьому секторі, прагне підвищити свій професіоналізм. Результат цього процесу – створення

корпоративних навчальних закладів. Солідна освіта, професіоналізм та особистісне зростання гарантують успіх.

**Ключові слова:** туризм, міжнародний туризм, підготовка фахівців сфери туризму, підвищення кваліфікації, безперервна освіта, професійна освіта.

**Kovalenko Oleksandr Viktorovich**, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor the Department of Ecology and Botany, Sumy National Agrarian University, 40021, Sumy, Herasyma Kondratieva Street, 160, tel.: +38-0542-70-11-54, e-mail: olexkovalenko@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>.

**Skliar Viktoriia Hrihoriivna**, Doctor of Biological Sciences, Professor, Head of the Department of Ecology and Botany, Sumy National Agrarian University, 40021, Sumy, Herasyma Kondratieva Street, 160, tel.: +38-0542-70-11-54, e-mail: skvig@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-1301-7384>.

## **INTERNATIONAL REQUIREMENTS OF THE TOURISM INDUSTRY FOR THE PROFESSIONAL TRAINING OF SPECIALISTS**

**Abstract.** In this paper, the author turns to the historical, comparative, and didactic analysis of advanced training of students on the basis of existing Western tourism schools. The article also analyzes the theoretical foundations of the pedagogical problem of organizing the training of specialists in the tourism industry and tourism activities for tourism organizations of different levels (global, international, national, regional, and local). This paper examines the impact of Western standards of professional tourism education on training of Ukrainian tourism professionals in the new socio-economic conditions of Ukrainian society, the formation of requirements for training of specialists of enterprises and organizations working in the field of tourism. The paper notes that the quality of training is one of the most important problems of modern tourism education. A significant factor influencing the development of educational content in the field of tourism development is the differences in general and professional training of students.

In this article, the authors also note that the quality of training is a complex and multifactorial concept. The concept of quality includes: 1) modern training system; 2) compliance of the content of education with the requirements of the country's development and the interests of the students; 3) the level of implementation of the tasks of advanced training by the higher educational institution. This paper also examines the main provisions of the system of national professional qualifications of the American Society of Travel Agents (ASTA) and the French group ACCOR. The article notes that the prospects for further research will be to develop a theoretical basis for developing a pedagogical model of training of specialists in the interaction of Western tourism schools and tourism businesses in our country. The article also states that in the intersectoral tourism complex, on the one hand, there is an interest in quality training for all types of tourism, and on the other - staff working in this sector seeks to improve their professionalism. The result of this process is the creation of

corporate educational institutions. Solid education, professionalism, and personal growth guarantee success.

**Keywords:** tourism, international tourism, training of specialists in the field of tourism, advanced training, continuing education, vocational education.

**Постановка проблеми.** На цей час соціально-економічний фактор істотно впливає на процес розвитку професійної туристської школи в реальних умовах, розвиток інфраструктури в туристській сфері, підвищення ступеня її інформатизації призводять до зміни змісту професійної праці, що викликає необхідність удосконалення системи підвищення кваліфікації у цій сфері. Економічний розвиток нашої держави та науково-технічний прогрес вносять якісні зміни у процес підвищення кваліфікації менеджерів у сфері туристичної діяльності. В умовах ринкових відносин важливо підвищувати конкурентоспроможність на ринку праці, яка забезпечується професійною туристичною мобільністю менеджерів, що базується, на високому рівні якості навченості та сформованістю професійно значущих якостей, постійному підвищенні кваліфікації.

Сьогодні, особливо важливо говорити про сформованість професійно-особистісних якостей, що виявляються в організації праці та культурі, самостійності, відповідальності, дотриманні суворої технологічної дисципліни в роботі.

Туристська освіта в Україні протягом вже більше десятка років вирішує одне з основних своїх завдань – організація гнучкої багаторівневої системи підвищення кваліфікації, яка має відповідати сучасним та перспективним вимогам ринку праці, ринку кваліфікованої робочої сили, найбільш повно забезпечувати академічну мобільність слухачів та професійну мобільність кваліфікованих працівників, максимально відкривати можливості для продовження освіти, перепідготовки, зростання кваліфікаційного рівня протягом усього життя людини. Більша кількість ступенів освіти робить більш спрямованим та передбачуваним підвищення кваліфікації та перепідготовку туристських кадрів, пропонує більший вибір програм підвищення кваліфікації, спрямованих, з одного боку, на реалізацію можливостей громадянина, з іншого – на найбільш ефективно підвищення кваліфікації робочої сили для задоволення конкретного попиту на ринку праці.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз психолого-педагогічної літератури та методичних досліджень свідчить про те, що в теорії та історії підвищення професійної кваліфікації проблема взаємозв'язку теорії та практики, зокрема теоретичного та практичного навчання, завжди була однією з найактуальніших при підготовці фахівців у різних країнах (Л. Березовська, Л. Лук'янова, А. Парфіненко, Є. Русин, Г. Щука, С. Юрченко та інші).

На основі вивчення іноземних джерел (А. Грув, Г. Джонс, Д. Дікерсон, Д. Каар, У. Лі, Дж. Мун та інші), а також електронних матеріалів та публікацій можна заявити про існування кількох провідних закордонних шкіл індустріального туризму як моделей підвищення кваліфікації фахівців. Ці моделі тісно пов'язані з вимогами туристичної індустрії до професійної

підготовки фахівців з огляду на нові стандарти якості туристських послуг у світі.

**Мета статті** – дослідження особливостей міжнародних вимог туристичної індустрії до професійної підготовки фахівців.

**Виклад основного матеріалу.** Якість підвищення кваліфікації є однією з найважливіших проблем сучасної туристської освіти. Істотним фактором, що впливає на розробку змісту освіти в рамках підвищення кваліфікації туристської діяльності, є розбіжності у загальноосвітній та професійній підготовці слухачів.

Якість підвищення кваліфікації – складне та багатофакторне поняття. Поняття якості включає: по-перше, сучасність системи підвищення кваліфікації; по-друге, відповідність змісту освіти вимогам розвитку країни та інтересам особи слухачів; а також рівень реалізації вищим навчальним закладом завдань підвищення кваліфікації [1].

У цій статті ми коротко розглянемо основні положення системи національних професійних кваліфікацій Американського товариства турагентів (ASTA) та французької групи ACCOR.

Найбільша професійна туристська асоціація у світі Американське товариство турагентів (ASTA) об'єднує понад 26,5 тис. членів з більш ніж 165 країн. Асоціація веде такі види діяльності: забезпечує своїх членів найпередовішими освітніми технологіями та надає їм наявні інформаційні ресурси, постійно перевіряє туристичну галузь і виявляє нечесних операторів, виборює посилення чесного суперництва у галузі, що, безсумнівно, корисно як професіоналам, так і споживачеві.

ASTA має свій суворий Етичний кодекс, якого дотримується кожен член організації. В Етичному кодексі Американського товариства турагентів визначено його основну мету: підвищення професіоналізму та збільшення доходів агентів за допомогою ефективної пропозиції, освіти та професійної підготовки на основі визначення та задоволення потреб та запитів мандрівників [2].

Протягом кількох років ASTA займалася вивченням потреб професійної підготовки турагентств і дійшла висновку, що для ефективної роботи в туризмі агентам необхідні важливі вміння роботи зі світовими системами бронювання. ASTA приділяє значну увагу освітнім програмам професійної поведінки персоналу сфери туризму, фахівці якої безпосередньо пов'язані з обслуговуванням. ASTA виходить з того, що необхідно багато працювати, бути професійно підготовленим і мати спеціальні вміння, щоб стати турагентом. Охочим підвищувати кваліфікацію в туризмі, ASTA рекомендує як найбільше читати про індустрію та провести невелике дослідження, щоб ознайомитися з перевагою даної діяльності та її напруженістю.

Для турагентів, які освоїли міжнародні системи бронювання, а також для студентів, які навчаються у туристських школах, роботодавців, які приймають на роботу службовців, та викладачів, які розробляють нові програми професійної підготовки Американським товариством турагентів було запропоновано контрольний список навичок. Цей список дозволить

переконатися в тому, що отримані навички та вміння відповідають професійному набору навичок, що задовольняють потреби туріндустрії.

Навички, у контрольному списку поділені на групи з основних категорій професійних умінь, а саме знайомство з автоматичними системами бронювання; онлайн ресурси з бронювання авіарейсів (запис імені пасажера, додаткові дані, показ тарифу на екрані, розрахунок ціни маршруту, калькуляція міжнародного маршруту); збережена калькуляція та видача документів; оренда автомобіля; попереднє замовлення готелю; дозвілля у туризмі та інше.

Вочевидь, що цей великий список не включає індивідуальні особливості конкретної автоматичної системи бронювання, але він постійно оновлюється і розширюється в міру розвитку та впровадження в практику функціональних поліпшень комп'ютерних технологій. На думку ASTA цей список професійних умінь може розглядатися як чудовий старт для слухачів, роботодавців та викладачів.

Будь-який турагент має багаторівневий список обов'язків, при цьому існує ще й спеціалізація, але є безліч функцій, які виконують всі агенти – це, перш за все, продажі. В обов'язки турагента входить давати корисні та важливі рекомендації туристу, який відвідує будь-яку країну світу. Велику частину робочого часу турагенти проводять за робочим столом. Вони постійно спілкуються з клієнтами особисто або телефоном. Основна частина їх роботи орієнтована на деталі та часто повторюється. Головне завдання турагента – задоволення, яке турист отримує від поїздки та її організації. Чим більше задоволений клієнт, тим більша ймовірність того, що він ще раз звернеться до даного агента та саме до цього агентства.

Професійне підвищення кваліфікації, на думку ASTA, є надзвичайно необхідним для плідної кар'єри турагента. Суспільство дотримується тієї думки, що охочим серйозно присвятити себе туризму, необхідно відвідати кілька шкіл та агентств, щоб остаточно вирішити для себе чи підходять вони для цієї професії. Для тих, хто прагне приєднатися до індустрії туризму, існують кілька можливостей підвищення кваліфікації. Колись найпоширенішим способом отримання професійної підготовки була безпосередня робота у турагентстві, адже вже сьогодні основна частина турагентств вважає за краще, щоб їхні співробітники отримували більш серйозну формальну та фундаментальну освіту. Наприклад, у приватних патентних школах (*proprietary schools*) денні та вечірні курси пропонуються численними туристичними школами, турагентствами та іншими організаціями. Професійні школи навчають основним умінням та навичкам турагента від 6 до 18 тижнів. Крім того, найбільші туристичні агенції розробляють свої власні програми підвищення кваліфікації.

Багато громадських коледжів та деяких університетів пропонують курси менеджменту туризму та подорожей, а саме двох та чотиритижневу програму навчання за профілем «туризм та подорожі» для здобуття післядипломної освіти. До ухвалення остаточного рішення турагенту необхідно ретельно вивчити рівень та умови професійного туристського підвищення кваліфікації та освітні можливості конкретного навчального закладу [4].

Цікаві результати отримані під час аналізу діяльності міжнародної групи ACCOR, яка вважається європейським лідером та групою всесвітнього масштабу за двома напрямками своєї діяльності. Французька група ACCOR представлена у 140 країнах та має 125 тис. співробітників. Ділова активність групи пов'язана з готелями, діяльністю туристських агентств, організацією туристського харчування, обслуговуванням пасажирських авіа та залізничних перевезень, казино та інших.

ACCOR завжди заохочує професійну підготовку та самовираження службовців. Різноманітність можливостей для професійного зростання називається «Професійними сходами». Щороку Група повідомляє своїх службовців про наявність 20 000 вакансій всередині організації. У Групі існує прозорий внутрішній ринок, доступний усім охочим. Кращі робочі місця та вакансії публікуються у внутрішній комп'ютерній мережі. Будь-який може зробити в ACCOR кар'єру, причому набагато швидше, ніж будь-де. 75% керівників турагентств та готелів займають свої посади шляхом внутрішнього набору кадрів. Щороку 20% персоналу «підіймаються службовими сходами», займають вищу посаду або нову посаду в новому секторі чи країні. ACCOR пропонує шанс зробити міжнародну кар'єру, зараз 350 експертів виступають представниками Групи по всьому світу.

З самого початку свого існування Група зосередилася на забезпеченні професійної підготовки та підвищення кваліфікації, беручи активну участь у навчанні своїх співробітників.

Завдяки міжнародному статусу та додатковій діяльності Група ACCOR пропонує великий вибір програм підвищення кваліфікації: сфера організації обслуговування та харчування; бронювання; технічні та інженерні служби продажу; бухгалтерія; юридичні консультації; пакет-тури; маркетинг; управління людськими ресурсами; фінанси та багато іншого [3].

Службовці компанії, які працюють за кордоном, займають широкий діапазон посад від шефа-кондитера до керівника готелем. Для персоналу ACCOR набуття міжнародного досвіду – це можливість розширити знання спеціальності та поділитися тим, що вони вже вміють. Знайомство з міжнародним досвідом протікає за декількома сценаріями: разові завдання, короткострокові (кілька тижнів або місяців) відрядження у ролі заступників, місцеві контракти на роботу (набір на місці), контракти на роботу за кордоном (зазвичай на три роки, можливе продовження).

Великий попит на персонал ACCOR має на Карибах, Азії, Центральній та Східній Європі, Південній Америці, Середньому Сході та Середземномор'ї.

ACCOR, в рамках підвищення кваліфікації, спирається на такі категорії, як менеджер з продажу, регіональний менеджер з продажу, керівник по товарах або керівник з міжнародних продажів, внутрішні та зовнішні аудитори, менеджери проектів, контролери, головні бухгалтери та фінансові ревізори.

Службовці, які отримали університетський ступінь у сфері управління, фінансів та бухгалтерського обліку, що володіють технічними навичками та здібностями до аналізу, перевіряють рахунки підприємства, зважують управлінські рішення, складають прогноз операцій компанії. Вони несуть

відповідальність за бухгалтерські та фінансові питання, консультують керівників з проблем адміністрування, проводять оцінку досягнень дочірніх підприємств та пропонують шляхи покращення їхньої роботи.

Розвиток підприємництва – пріоритетна стратегія Групи, що реалізується на посадах менеджера з розвитку бізнесу, менеджера проекту, директора з розвитку бізнесу в країнах, що розвиваються. Тому підвищення кваліфікації у Групі ACCOR стимулює персонал розвивати такі здібності, як проведення експертної оцінки у таких секторах, як: правовому, фінансовому та нерухомості, переговорному.

Проведений аналіз діяльності Групи показав, що необхідними якостями для персоналу ACCOR вважаються: здатність бачити та виділяти головне зі складних проблем, дипломатичність, наполегливість, цілеспрямованість, завзятість, уміння прийняти правильне рішення, володіння як мінімум двома іноземними мовами та рідною мовою на рівні щоденного спілкування, диплом бізнес-школи, незалежність та бажання присвятити себе туріндустрії.

У Групи є свій власний університет – Academie ACCOR. Академія стала першим у Європі корпоративним університетом, присвяченим індустрії туризму, та яскравим прикладом динамічної внутрішньої кадрової політики ACCOR. З моменту відкриття академія підготувала понад 130 тис. спеціалістів. Головною метою корпоративного університету стало створення та проведення сучасних ефективних програм професійної підготовки та підвищення кваліфікації, розвиток міжпрофесійних зв'язків, проведення цінностей Групи, прогнозування та вирішення довгострокових завдань [2].

Встановлюючи високі стандарти якості послуг, світова індустрія туризму та подорожей стимулює персонал добиватися успіху. Тенденції розвитку та статистичні дані дозволяють з упевненістю стверджувати, що сучасний туристський бізнес має практично необмежені можливості для професійної реалізації та успішної кар'єри людей, зайнятих у ньому. Своєю чергою, прагнення досягти успіху в житті стає загальним і великомасштабним, що, перш за все, виражається у бажанні отримати солідну і престижну освіту, яка одночасно постає як нагальна потреба.

Слід зазначити, що сьогодні відбуваються потужні процеси інтеграції професійного туристичного підвищення кваліфікації у світовий економічний та соціально-культурний простір та світовий туристський ринок. Додаткові освітні програми співпраці з туристським комплексом дають слухачам шанс отримати одночасно більш високооплачувану роботу та виробничий досвід для продовження професійного зростання.

У туристському секторі працюють професійні стандарти якості, у професійній туристичній освіті існують професійні освітні стандарти, відповідно до яких створено систему багаторівневої та ступеневої професійної освіти для підготовки висококваліфікованих фахівців туристської діяльності. Аналогічні процеси мають відбуватися у системі підвищення кваліфікації туристських кадрів.

**Висновки.** Підсумовуючи усе зазначене вище, можна зробити наступні висновки про те, що зараз у міжгалузевому туристському комплексі, з одного

боку, проглядається зацікавленість у якісному підвищенні кваліфікації для всіх видів туристської діяльності, а з іншого – персонал, зайнятий у цьому секторі, прагне підвищити свій професіоналізм. Результат цього процесу – створення корпоративних навчальних закладів. Солідна освіта, професіоналізм та особистісне зростання гарантують успіх. Отже, необхідність здобуття освіти, а також підвищення кваліфікації, для досягнення професійної кар'єри та особистісного успіху підвищують її соціальну значущість та престиж у сучасному світовому соціоекономічному просторі. Також, у підсумках, ми можемо констатувати те, що на цей час за окремими напрямками в галузі педагогічних вимірів намітилися позитивні зміни, спостерігається значний приріст результатів, тоді як за іншими напрямками робіт, у порівнянні з багатьма країнами, є значне відставання. У педагогічних вимірах ми виділяємо систему оновлення та перепідготовки кадрового потенціалу, методичні та технологічні розробки за процедурами конструювання та застосування тестів, теоретичні фундаментальні та прикладні дослідження, інструментарій, що включає тестові вимірювачі та програмно-інструментальне забезпечення процесів конструювання та застосування тестів, систему підготовки та видання наукової та періодичної літератури з проблем педагогічних вимірювань, ряд дослідницьких та організаційно-управлінських структур, що забезпечують стратегічне планування, виконання та відстеження якості робіт у галузі вимірювань.

#### ***Література:***

1. Березовська Л. І., Русин Є. В. Психологічні аспекти конкурентоспроможності майбутніх спеціалістів туристичної галузі // Вісник Мукачівського державного університету. Серія «Педагогіка і психологія», 1(9) 2019. с. 252-255.
2. Лук'янова Л. Г. Освіта в туризмі : навчально-методичний посібник. Київ : Вища школа, 2008. 719 с.
3. Юрченко С. О. Міжнародний туризм : навчальний посібник. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. 328 с.
4. Lee, W. S., & Moon, J. Development of a Personal Values Scale For Tourism Using a Mixed Method // *Tourism Culture & Communication*, 20(4) 2020. p. 207-218.

#### ***References:***

1. Berezovska, L. I., & Rusyn, Ye. V. (2019). Psikhologichni aspekty konkurentospromoznosti maibutnykh spetsialistiv turystichnoii galuzi [Psychological aspects of the competitiveness of future specialists in the tourism industry]. *Bulletin of Mukachevo State University. Series «Pedagogy and Psychology»*, 1(9), 252-255 [in Ukrainian].
2. Luk'yanova L.G. (2008). Osvita v turyzmi: navchalno-metodychnii posibnyk [Education in Tourism: a toolkit]. Kyiv: Vyshha shkola. 719 p. [in Ukrainian].
3. Yurchenko, S. O. (2016). Miznarodnyi turizm: navchalnyi posibnyk [International tourism: a textbook]. Kharkiv: KhNU imeni V. N. Krazina. 328 p. [in Ukrainian].
4. Lee, W. S., & Moon, J. (2020). Development of a Personal Values Scale For Tourism Using a Mixed Method. *Tourism Culture & Communication*, 20(4), 207-218 [in English].