

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 Юрій Леонідович, кандидат біологічних наук, доцент, завідувач кафедри геодезії та землеустрою, Сумський національний аграрний університет, 40021, м. Суми, вул. Герасима Кондратьєва, 160, тел.: +380542-70-11-54, e-mail: sul_bio@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-5790-1331>.

ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ВІДБІР ЗМІСТУ КОРПОРАТИВНОГО ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Анотація. У цій роботі автор наголошує на тому, що відмінною рисою сьогоденного етапу розвитку туризму є те, що сучасна туристична індустрія працює в ситуації таких зовнішніх і внутрішніх вимог, що постійно змінюються, а також в умовах щоденного зростання кількості завдань, які необхідно постійно вирішувати менеджерам і трудовим колективам. У цьому високого рівня підготовленості кадрів до розв'язання нових завдань часто буває недостатньо. В цих умовах перед організаторами туристичної індустрії об'єктивно виникає нове завдання формування організаційних структур, які забезпечують відповідність до постійно мінливих умов життєдіяльності даної сфери та ефективного підвищення кваліфікації персоналу. Також автор зазначає, що однією із причин недостатнього рівня професійної підготовки кадрів сфери туризму та гостинності є слабка розробленість теоретичних засад організації внутрішньо фірмового підвищення кваліфікації вітчизняних спеціалістів за кордоном. В даній статті зазначено, що виховання корпоративності, як основи поведінки фахівця, пронизує всю систему підвищення кваліфікації та є моделлю професійної поведінки фахівця сфери туризму. Важливо враховувати необхідність навчання корпоративності, яке має пронизувати весь персонал знизу вгору. Спираючись на закордонний досвід, автори статті зробили висновок про те, що виховання корпоративності має починатися якомога раніше, у перші дні роботи в компанії, що можливо реалізувати в рамках попереднього професійного модуля. Автори у своїй роботі також зазначають, що система внутрішньофірмового підвищення кваліфікації вітчизняних туристських кадрів за кордоном буде ефективною у разі її побудови на основі таких дидактичних принципів, як спрямованість процесу навчання на всебічний гармонійний розвиток слухача, моделювання професійної діяльності, науковість, систематичність та послідовність, діагностичність очікуваних результатів та прогностичність. Також у роботі визначено, що науково-методичне забезпечення системи внутрішньофірмового підвищення кваліфікації українських туристських кадрів за кордоном має адекватно відображати зміст, форми та методи змін вимог ринку туристського бізнесу.

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 Yurii Leonidovich, Candidate of Biological Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Geodesy and Land Management, Sumy National Agrarian University, 40021, Sumy, Herasyma Kondratieva Street, 160, tel.: +380542-70-11-54, e-mail: sul_bio@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-5790-1331>.

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

Abstract. In this paper, the author emphasizes that the distinguishing feature of today's stage of tourism development is that the modern tourism industry operates in a situation of such external and internal requirements that are constantly changing, as well as in daily growth of tasks to be constantly solved by managers and labor collectives. In this case, a high level of preparedness of staff to solve new tasks is often not enough. In these conditions, the organizers of the tourism industry objectively face a new task of forming organizational structures that ensure compliance with the ever-changing living conditions of this area and the effective training of staff. The author also notes that one of the reasons for the insufficient level of professional training in tourism and hospitality is the weak development of theoretical foundations for the organization of in-house training of domestic specialists abroad. This article states that the education of corporatism, as the basis of specialist behavior, permeates the entire system of professional development and is a model of professional behavior of tourism professionals. It is important to consider the need for corporate training, which should permeate all staff from the bottom up. Based on foreign experience, the authors of the article concluded that the education of corporatism should begin as early as possible, in the first days of work in the company, which can be implemented in the previous professional module. The authors also note that the system of in-house training of domestic tourism professionals abroad will be effective if it is built on such didactic principles as the focus of the learning process on comprehensive harmonious development of students, professional modeling, science, systematic and consistent, diagnostic expected results, and predictability. It is also determined in the paper that the scientific and methodological support of the system of in-house training of Ukrainian tourism professionals abroad should adequately reflect the content, forms, and methods of changing the requirements of the tourism business market.

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

Постановка проблеми. Відмінною рисою сьогоденного етапу розвитку туризму є те, що сучасна туристична індустрія працює в ситуації таких зовнішніх і внутрішніх вимог, що постійно змінюються, а також в умовах щоденного зростання кількості завдань, які необхідно постійно вирішувати менеджерам і трудовим колективам. У цьому високого рівня підготовленості кадрів до розв'язання нових завдань часто буває недостатньо. В цих умовах перед організаторами туристичної індустрії об'єктивно виникає нове завдання формування організаційних структур, які забезпечують відповідність до постійно мінливих умов життєдіяльності даної сфери та ефективного підвищення кваліфікації персоналу.

Однією із причин недостатнього рівня професійної підготовки кадрів сфери туризму та гостинності є слабка розробленість теоретичних засад організації внутрішньо фірмового підвищення кваліфікації вітчизняних спеціалістів за кордоном.

В українській системі туристської освіти йде становлення та зміцнення багаторівневої системи вищої освіти, організується гнучка багаторівнева система освіти, яка відповідатиме сучасним та перспективним вимогам індустрії туризму та гостинності, ринку кваліфікованої робочої сили, яка найбільш повно забезпечуватиме академічну мобільність слухачів та професійну мобільність працівників даної сфери, максимально відкриє можливості для продовження освіти, перепідготовки, зростання кваліфікаційного рівня протягом усього життя людини.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз психолого-педагогічної літератури та методичних досліджень свідчить про те, що проблемам розвитку міжнародного туризму, у тому числі й підвищення кваліфікації працівників даної сфери присвячені роботи таких вчених, як В. Великочій, О. Дутчак, В. Шикеренець С. Юрченко, О. Юрченко та інших, які переконливо довели, що сфера туризму, а також сфера ресторанного та готельного бізнесу, дуже дохідна галузь, здатна зробити відчутний внесок у розвиток економіки нашої країни загалом. В цих сферах домінують міжнародні корпорації; готельні, ресторани «ланцюги», які залучають до своєї сфери обслуговування десятки та сотні мільйонів туристів.

Також аналіз психолого-педагогічної літератури 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 світу (Т. Дьорова, Л. Лук'янова, М. Олексійко, В. Федорченко та інші).

Мета статті – аналіз структури організації та критерії відбору змісту освіти корпоративного підвищення кваліфікації спеціалістів туристичної сфери.

Виклад основного матеріалу. Багато дослідників вважає, що ступінь реалізації структурних рівнів конструювання навчання може бути різним, і ми погоджуємось з цією думкою. У зв'язку з цим різні ситуації інноваційного пошуку тісно пов'язані з розробкою навчальних програм корпоративного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму [1].

Аналізуючи загально дидактичні нормативи побудови навчальних програм корпоративного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму ми можемо зазначити, що з'являються вони на певних рівнях конструювання навчання, будучи формою фіксації змісту навчального курсу й одночасно різновидом педагогічних засобів та елементом нормативної моделі навчання, тобто виконують функції: змістовну; інструментальну; нормативну.

Цей набір функцій обумовлює такі загальні принципи побудови навчальних програм корпоративного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, як процесуальність, цілісність, повнота, єдність, конкретність, відповідність до освітніх стандартів.

Важливо побудувати не окремі навчальні програми, а цілісну освітню програму та освітню стратегію певної спрямованості. Повнота передбачає необхідність включення до програми в рамках дидактичної концепції корпоративного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, в якій як елементи змісту виділяються: система знань, способи діяльності (уміння), досвід творчої діяльності та досвід емоційно-ціннісного ставлення до світу.

Конкретність робить програми інструментальними та показує спосіб реалізації заданого змісту у реальному навчальному процесі. Відповідність освітнім стандартам регламентує основні змістові лінії (блоки) та кінцеві результати навчання у вигляді вимог до рівня підготовки у рамках корпоративного підвищення кваліфікації спеціалістів сфери туризму після освоєння ними відповідних навчальних курсів [3].

Важливо розуміння, що моделювання навчальної програми корпоративного підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму ґрунтується не тільки на загальних вимогах, а й на уявленнях про типи навчальних програм, що сформувалися в практиці та теорії.

При аналізі процедур побудови змісту освіти корпоративного підвищення кваліфікації фахівців галузі туризму ми розрізняли такі типи навчальних програм:

- раціоналізаторські (отримані шляхом часткових уточнень та удосконалень наявних програм корпоративного підвищення кваліфікації спеціалістів сфери туризму);
- комбінаторні (побудовані шляхом комбінацій кількох програм корпоративного підвищення кваліфікації спеціалістів сфери туризму в одну);
- суттєво нові програми за змістом (що доповнюють вже наявний пакет навчальних програм);
- новаторські (які відзначаються істотною світоглядною новизною, структурою уявлення змісту, передбачуваними технологіями навчання).

Дослідники виділяють три типи програм: когнітивні, соціально-рольові, поведінкові [3].

Досі при підвищенні кваліфікації у сфері туризму, а найширше в освітній практиці, застосовувалися когнітивні навчальні програми всупереч тому, що часто через високий ступінь абстрактності знання та інформаційної перевантаженості змісту вони нерідко виявлялися складними для слухачів. Навчальні програми двох інших типів майже не використовуються у закладах

підвищення кваліфікації. Програми соціально-рольового типу, хоч і більше адаптовані до віку слухачів і мотивують їх на засвоєння матеріалу, вимагають від викладача здібності до діалогічного спілкування, взаємодії зі слухачами, до зміни власного життя та поведінки в навчальному процесі, до чого викладачі недостатньо підготовлені. Аналіз вітчизняного й закордонного педагогічного досвіду та наявні дослідницькі результати змусили нас покласти в основу проектування структури навчальних програм підвищення кваліфікації різних типів принцип модульності.

При формуванні змісту навчальних програм у своєму дослідженні ми враховували, що зміст освіти має виконувати такі функції: викликати захоплення та справжню художньо-естетичну насолоду від краси задуму будь-якої речі; спонукати схилитись перед подвигом мислителя або науковою та людською скромністю вченого, конструктора, техніка та ін.; пробуджувати подив красою або простотою вирішення складного завдання; створювати умови для суб'єктивних відкриттів ефективного розв'язання складних проблем та способів поведінки; стимулювати роздуми про гуманітарну цінність та наслідки наукових відкриттів про співвідношення науки, моралі та моральності.

Аналіз попиту підвищення кваліфікації виявив зростання потреб у формуванні наступних навичок: продаж послуг та продуктів організації «позитивним» чином; надання клієнтам корисної інформації та порад; використання позитивно спрямованої, ввічливої та уважної мови тіла; визначення потреб клієнта за допомогою мови тіла та інших подібних «натяків»; розуміння того, що мова тіла дуже часто ґрунтується на культурних традиціях; спілкування з клієнтом, побудоване на доброзичливості, довірі та прагненні задовольнити потреби клієнта; забезпечення негайного виконання прохань клієнта; надання сервісу, що йде далі початкового прохання клієнта.

Працівники індустрії туризму потребують достатнього знання іноземних мов та культурних навичок, отже, необхідні деякі нововведення. Необхідно встановити скільки клієнтів прибуло з країн, кількість громадян, які не розмовляють англійською мовою та встановити рівень знання англійської мови. Розробити чітку, зрозумілу мовну політику, координовану працівниками підприємства. Зробити мовні навички обов'язковим критерієм при наборі працювати, що має бути відбито у буклетах, визначальних основні правила набору. Розробити тренувальну програму, яка допоможе працівникам підприємства покращити свої мовні навички та знання інших культур. Підготувати друковані видання з інформацією для туристів різними іноземними мовами [2].

Фізіологи стверджують, що взаємозв'язок теорії та практики, теоретичного та практичного навчання засновано на освіті та збереженні в корі великих півкуль головного мозку міцних слідів різного роду зв'язків, закріплення яких забезпечується у процесі практики, практичного навчання. Аналіз наявних досліджень із проблеми взаємозв'язку дозволив нам виявити власний підхід до побудови навчального матеріалу теоретичного навчання під час розкриття зв'язку з виробничим навчанням. Зміст загальноосвітніх, спеціальних предметів та практичного навчання у професійній туристській підготовці має відбивати

певні об'єктивні загальні закономірності та специфічні особливості виробничої галузі та окремих менеджерів сфери туризму. Останні досягнення науки та техніки створили умови для обґрунтування дидактичних засад на основі комплексного підходу до дослідження пізнавальної та навчально-виробничої діяльності слухачів.

Для підвищення кваліфікації у сфері туризму базисом інтеграції є розвиток інтеграції науки, техніки та сфери туристської діяльності. Інтеграція при цьому є важелем оптимізації кінцевого результату професійної туристської підготовки, служить умовою, засобом підвищення ефективності та скорочення термінів опановування основами професійної туристської майстерності фахівцями.

У науковій педагогічній літературі існує кілька підходів до визначення змісту та шляхів здійснення взаємозв'язку теорії та практики підвищення кваліфікації. В основу процесів диференціації та інтеграції змісту туристського підвищення кваліфікації покладено взаємозв'язок теорії та практики.

Пропонована нами структура навчальної програми дає змогу суттєво підняти якість підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Головний принцип цієї побудови будується на тому, що спеціальні предмети теоретичного циклу синхронізовані з їх практичними роботами, під час практичного навчання.

Найважливішою умовою ефективності реалізації розробленого нами підходу до підвищення кваліфікації з точки зору співвідношення теорії та практики є організація виробничої практики слухачів на базі робочого закордонного підприємства туризму. Обов'язковою умовою є професіоналізм викладача, як у галузі теорії, так і у сфері практичних умінь та навичок. При високому професіоналізмі викладача та його достатньої компетентності у питаннях теорії ефективність таких занять значно впливає на якість професійного туристичного навчання слухачів. Для кожної кампанії потрібно розробляти творчу стратегію. Вона має показувати розуміння маркетингових концепцій та методів переконання.

За останні роки склалася система професійного підвищення кваліфікації у туристичній сфері, в якій вважалося обов'язковим створення спеціалізованих теоретичних класів, лабораторій та навчальних офісів [4]. Не відкидаючи підходу до такої організації навчального процесу, ми вважаємо найважливішою умовою комплексний підхід до їх розміщення в освітньому закладі.

У процесі роботи нам вдалося здійснити комплексний підхід до організації теоретичних та практичних занять. Це означає, що територіальна сумісність усіх спеціалізованих та теоретичних положень значно підвищує якість підготовки фахівців сфери туризму, як з теоретичного, так і практичного навчання.

Таке поняття, як самостійне навчання має, на наш погляд, так само значну перевагу: нові знання та навички, що постійно виробляються, будуть систематично застосовуватися на інші настановні завдання; самостійна робота запам'ятовується слухачами краще, ніж вислуховування настанов; завдяки цілеспрямованому контролю з боку викладача та подальшою співбесідою

слухач може констатувати наукові настанови та систематично заповнювати прогалини у знаннях.

Принципове значення нашого дослідження має адаптація працівника після підвищення кваліфікації. Цей процес має два аспекти – професійний та соціальний. Професійна адаптація охоплює освоєння працівником професійних знань та навичок, трудових операцій, пристосування до умов праці, формування індивідуального стилю діяльності. Розрізняють адаптацію первинну та вторинну. Первинна адаптація охоплює період початкового включення особистості діяльність установи з новою якістю професійних компетенцій. Вторинна адаптація розглядає всі подальші зміни роботи чи професії, що викликані як переходом на нове місце роботи, чи в інший колектив, так і технічними чи організаційними нововведеннями у цьому колективі. Соціальна адаптація розглядається так само як і включення до колективу нового працівника на основі засвоєння ним своєї ролі у колективі.

Можна виділити ряд об'єктивних та суб'єктивних критеріїв виробничої адаптації, серед яких найважливішими є: продуктивність виробничої діяльності; висока професійна етика праці, задоволеність своєю роботою та спеціальністю загалом.

Практика показує, що процес адаптації піддається опису, аналізу, контролю та повинен бути включений у сферу управління. У зв'язку з цим ми виділили низку нових педагогічних завдань у рамках нашого дослідження:

- прогноз підготовки та підвищення кваліфікації (виявлення потреб галузі у керівних кадрах та фахівцях; розробка планів підготовки та підвищення кваліфікації; розробка навчальних планів; визначення циклічності, термінів та масштабів навчання за категоріями та групами посад);

- зміст та методи навчання, такі як визначення конкретних цілей навчання; наприклад, за програмами сертифікаційного навчання;

- оцінка та підбір керівників (склад і структура, основні форми та терміни навчання, організація керування системою).

Необхідно розробити організаційно-методичні засади оцінки ефективності процедур підвищення кваліфікації як шляхом атестації, так і в процесі навчання. Це дозволить забезпечити обов'язковість оцінки під час підвищення кваліфікації, облік результатів оцінки у процесі навчання, критерії, показники та форми оцінки, дієвість оцінок у системі стимулювання.

Обов'язковість та періодичність навчання створюють необхідні передумови нашарування у галузевому навчальному закладі туризму інформації про підвищення рівня підготовки керівників та фахівців, удосконалення професійних навичок, розвитку особистості, тобто інформації, яка необхідна у розвитку кадрового потенціалу фірми.

Висновки. Підсумовуючи усе зазначене вище, можна зробити наступні висновки про те, що виховання корпоративності, як основи поведінки фахівця, пронизує всю систему підвищення кваліфікації та є моделлю професійної поведінки фахівця сфери туризму. Важливо враховувати необхідність навчання корпоративності, яке має пронизувати весь персонал знизу вгору. Тут важливі два моменти. По-перше, корпоративна система передбачає відповідальність

кожного співробітника за результат роботи. По-друге, розвиток персоналу та підвищення його кваліфікації є пріоритетним для адміністрації й необхідним самому працівникові. Саме тому персонал несе відповідальність за підвищення своєї кваліфікації, оскільки точно знає, що йому потрібно для ефективного виконання своїх обов'язків. Спираючись на закордонний досвід, ми дійшли висновку, що виховання корпоративності має починатися якомога раніше, у перші дні роботи в компанії, що можливо реалізувати в рамках попереднього професійного модуля.

Система внутрішньофірмового підвищення кваліфікації вітчизняних туристських кадрів за кордоном буде ефективною у разі її побудови на основі таких дидактичних принципів, як спрямованість процесу навчання на всебічний гармонійний розвиток слухача, моделювання професійної діяльності, науковість, систематичність та послідовність, діагностичність очікуваних результатів та прогностичність.

Науково-методичне забезпечення системи внутрішньофірмового підвищення кваліфікації українських туристських кадрів за кордоном має адекватно відбивати зміст, форми та методи змін вимог ринку туристського бізнесу.

Література:

1. Божидарнік Т. В., Божидарнік Н. В. Міжнародний туризм. Навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 312 с.
2. Великочий В. С., Дутчак О. І., Шикеринець В. В. Міжнародний туризм: навчальний посібник. Івано-Франківськ : Видавець Кушнір Г. М., 2015. 254 с.
3. Лук'янова Л. Г. Освіта в туризмі : навчально-методичний посібник. Київ : Вища школа, 2008. 719 с.
4. Юрченко С. О. Міжнародний туризм : навчальний посібник. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. 328 с.

References:

1. Bozidarnik, T. V., Bozidarnik, N. V. (2021). Miznarodnyi turizm: navchalnyi posibnyk [International tourism: a textbook]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury. 321 p. [in Ukrainian].
2. Velykochiy, V. S., Dutchak, O. I., Shikerynets, V. V. (2015). Miznarodnyi turizm: navchalnyi posibnyk [International tourism: a textbook]. Ivano-Frankivsk: Vidavets Kushnir G. M. 254 p. [in Ukrainian].
3. Luk'yanova L.G. (2008). Osvita v turyzmi: navchalno-metodychnii posibnyk [Education in Tourism: a toolkit]. Kyiv: Vyshha shkola. 719 p. [in Ukrainian].
4. Yurchenko, S. O. (2016). Miznarodnyi turizm: navchalnyi posibnyk [International tourism: a textbook]. Kharkiv: KhNU imeni V. N. Krazina. 328 p. [in Ukrainian].