

**АНАЛІЗ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ДОСВІДУ СУЧАСНОЇ ПІДГОТОВКИ  
ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ**

**Коваленко Олександр Вікторович**

к.пед.н., доцент кафедри екології та ботаніки  
Сумський національний аграрний університет,  
м. Суми, Україна

**Новікова Анна Віталіївна**

к.с.-г.н., асистент кафедри екології та ботаніки  
Сумський національний аграрний університет,  
м. Суми, Україна;

**ANALYSIS OF EUROPEAN EXPERIENCE MODERN TRAINING OF  
TOURISM PROFESSIONALS**

**Kovalenko Oleksandr**

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor  
the Department of Ecology and Botany,  
Sumy National Agrarian University,  
Sumy, Ukraine

**Novikova Anna**

Candidate of Agricultural Sciences, Assistant  
the Department of Ecology and Botany,  
Sumy National Agrarian University,  
Sumy, Ukraine;

**Анотація**

В даній роботі зазначається, що на національних рівнях стандартизація у сфері туристської освіти відбувається на основі маркетингового аналізу для виявлення кількісних та якісних особливостей забезпечення національної та місцевої

індустрії туризму на підготовку кадрів, а на міжнародному рівні – аналіз типових дефіцитних знань і навиків проводиться для стандартизації вищої освіти з туризму. Також в роботі зауважено, що значна увага приділяється підготовці, перепідготовці та підвищенню кваліфікації персоналу з урахуванням сезонного характеру туризму, попереднього досвіду роботи, нових стандартів та вимог індустрії, розширення асортименту туристичних послуг. В даній роботі проведено аналіз досвіду діяльності провідних закордонних шкіл, професійної підготовки фахівців сфери туризму, насамперед швейцарської, британської, французької та нідерландської, який може бути впроваджений у вітчизняну практику професійної підготовки фахівців сфери туризму.

### **Abstract**

In this paper notes that at the national level standardization in tourism education is based on marketing analysis to identify quantitative and qualitative features of the national and local tourism industry for training, and at the international level - the analysis of typical scarce knowledge and skills is carried out to standardize higher education in tourism. It is also noted that considerable attention is paid to training, retraining and advanced training of staff, taking into account the seasonal nature of tourism, previous experience, new standards and requirements of the industry, expanding the range of tourist services. This paper analyzes the experience of leading foreign schools, training of tourism professionals, especially Swiss, British, French and Dutch, which can be implemented in the domestic practice of training of tourism professionals.

**Ключевые слова:** туризм, професійна освіта, фахівці з туризму, європейській досвід, підготовка фахівців.

**Keywords:** tourism, professional education, tourism specialists, European experience, training.

Уже сьогодні гостинність фактично стала глобальною промисловістю яка об'єднує понад 400 міжнародних окремих корпорацій, нараховуючи понад 1 млн. готельних номерів. Туристська індустрія приваблює до себе все більше й більше управлінських посад, а звідси й можливості професійного зростання в індустрії туризму практично не обмежені. У світі нараховується досить велика кількість різноманітних шкіл з підготовки кадрів для туризму. Але головне, що відрізняє провідні професійні школи Заходу від України те, що вони не випускають менеджерів тому, що за своїм статусом ця посада дуже висока. Випускник може претендувати лише на посаду помічника менеджера [4].

Індустрія туризму та гостинності, приймаючи міжнародний розвиток, є одним із таких секторів економіки який дуже швидко розвивається. У зв'язку з цим у світі створено та досить успішно функціонує значна кількість міжнародних організацій, основною метою яких є розробка нормативів, що регламентують діяльність галузей, розробку професійних стандартів і кваліфікаційних вимог, що підлягають управлінському корпусу цієї галузі.

Ще на початку 1990-х років провідними вченими Європи була поставлена задача: взявши за основу практичний досвід національного рівня, створити модель базового навчального плану з туризму, яка була не обов'язковою, але визнана орієнтиром для всіх навчальних закладів Європи.

Стандартизація освіти з туризму на регіональному, європейському, рівні займається в рамках проєкту SOCRATES Європейська асоціація освіти з туризму та відпочинку. На національних рівнях стандартизація відбувається на основі маркетингового аналізу для виявлення кількісних і якісних особливостей забезпечення національної та місцевої індустрії туризму на підготовку кадрів, а на міжнародному рівні – аналіз типових дефіцитних знань і навичок проводиться

для стандартизації вищої освіти з туризму. Значна увага приділяється підготовці, перепідготовці та підвищенню кваліфікації персоналу з урахуванням сезонного характеру туризму, попереднього досвіду роботи, нових стандартів та вимог індустрії, розширення асортименту туристичних послуг. На основі іноземних джерел та публікацій можна зробити висновок про існування кількох навчальних шкіл (різних напрямків) за визначенням контингенту спеціалістів для туристичної діяльності та вимог до їх професійної підготовки [2].

Туризм, як галузь, потребує постійного зростання кількості підготовленого та висококваліфікованого персоналу: туроператорів, турагентів, гідів-екскурсоводів, гідів-перекладачів, аніматорів, консультантів з туризму, спеціалістів з реклами та громадських зв'язків, спеціалістів з туристичної статистики, туристичних досліджень, туристичного дослідження та планування. Визначаються вимоги до знань, умінь і навичок, психологічних особливостей особистості різних категорій спеціалістів з туризму. Розкриваються види та форми їх професійної підготовки (на базі державних та комерційних ЗВО, шкіл і центрів, в рамках систем тренінгів, організованих самими компаніями для своїх співробітників, додаткових курсів, в рамках спеціальних урядових і міждержавних програм і проєктів).

Вивчення опублікованих матеріалів та періодики показало, що найбільші школи туризму мають потужну фінансову підтримку у вигляді соціального замовлення: провідні туристичні компанії та готельні комплекси із задоволенням співпрацюють з цими школами, направляють своїх кандидатів туди та оплачують їм освіту. Періодичні видання сфери туризму показують зміну поглядів як суспільства в цілому, так і працюючих всередині туристичного сектора економіки на організацію, систему та якість підготовки спеціалістів у сфері гостинності, туризму та подорожей.

В нашому дослідженні при вивченні досвіду провідних шкіл професійної підготовки фахівців сфери гостинності та стратегічного менеджменту в туризмі,

в якості прикладу розвитку самосвідомості в плані особистої та професійної підготовки майбутнього фахівця нами було розглянуто швейцарську (Лозанську), англійську, голландську та французьку школи.

Еталоном у сфері Hotel Management & Tourism (менеджмент гостинності та туризму) вважається швейцарська освіта. Більшість керівників вищого рівня (топ-менеджерів), які працюють у світовій індустрії гостинності, це випускники швейцарських шкіл. Засновник Лозанської школи гостинності Жак Чумі інтуїтивно вибрав вірну концепцію професійної освітньої програми своєї школи: успіх у бізнесі гостинності вимагає не тільки технічних, управлінських і навіть комунікативних навичок, але й також певного типу особистості: відкритої та енергетичної, дипломатичної та прагматичної, яка невибагливо почуває себе в будь-яких соціальних обставинах [1, с. 69].

Місія Лозанської школи – надавати освіту студентам, які прагнуть дійти до вершин своєї кар'єри в міжнародній індустрії туризму, особливо у провідних готелях, ресторанах та закладах гостинності.

Висококваліфіковані та досвідчені спеціалісти школи розробили програму таким чином, що слухачі завжди знаходяться попереду, «на гребні хвилі» сучасного складного та мінливого ринку туристичних послуг. Цінності школи – це відданість, досконалість, повага до культурних відмінностей [3, с. 341].

В рамках курсів гостинності студенти отримують багато можливостей відточити свої вміння та навички, працюючи членами студентських команд у п'яти ресторанах, дев'яти кухнях та відділі розподілу номерів у школі. Це унікальне поєднання – управління плюс практика – означає, що після закінчення школи її випускники моментально беруться до справи безпосередньо на робочому місці на будь-яких посадах. Більшою мірою успіх залежить від ефективності роботи та створення в інших мотивації працювати добре. Ось тому таку важливу складову навчання, як лідерство та робота в команді, вивчають у школі. Навчитися працювати у колективі в якості справді потрібного та

корисного члена команди необхідно у будь-якій справі, але бізнесу гостинності це життєво необхідно, бо це формує певну корпоративну культуру, що задає стандарти та норми діяльності. Вважається, що, працюючи в команді, слухачі на своєму досвіді пізнають два найбільш принципові аспекти роботи з людьми: прийняття на себе відповідальності вже як лідера і розподіл цієї відповідальності між членами групи [3, с. 342].

Готельна школа в Лозанні є одним з найкращих прикладів професійної освіти у світі, так що, закінчивши її, випускники вступають на найпрестижніший шлях досягнення кар'єри. Згідно з останніми дослідженнями, проведеними школою, її випускники працюють у понад ста країнах світу [1, с. 69].

Іншим центром світової освіти у сфері туризму є Великобританія. Досвід англійської професійної освіти у сфері туризму та менеджменту у своїх дослідженнях ми розглядали на прикладі діяльності Борнмутського університету. Це сучасний навчальний заклад, який пропонує навчальні програми з різних дисциплін і має у своєму складі сім академічних шкіл. За час навчання студенти набувають «реального досвіду реального світу», розвиваючи інтелектуальні, практичні та професійні навички, які цінують роботодавці. Такі якості, як здатність розв'язати проблему та вміння приймати рішення, підприємницька жилка, корпоративність, вміння працювати в команді, комп'ютерна грамотність, знання основ бізнесу необхідні випускнику для успіху в житті [3, с. 248].

Ця комбінація якостей, вироблена у випускників Борнмута, має великий попит на ринку вакансій, що підтверджується першим місцем університету серед закладів вищої освіти Британії, дипломовані фахівці яких отримали працевлаштування за перші шість місяців після закінчення навчання [1, с. 123].

Основною якістю випускника університету є Self-reliance – «самонадійність», або розраунок на власні сили. Під цим терміном розуміється здатність впевнено, на основі самооцінки та планування потрібних навичок, керувати своєю кар'єрою та особистісним зростанням. Випускники повинні бути

розсудливі і мати здоровий глузд. Викладацькі кадри університету – це професіонали, які прийшли в аудиторії «прямо з передової» та привносять у навчальний процес передові професійні навички, уміння, знання, вимоги та якості [5, с. 123].

Англіїці – менеджери туристичного бізнесу – відносять себе до чесних та розважливих співробітників у світі бізнесу. Вони легко знаходять контакт із туристами з різних країн світу. У коледжах та університетах їх навчають у спілкуванні з клієнтами дотримуватися золоті середини між надмірною формальністю (притаманною французам та німцям) та передчасною фамільярністю (характерною для американців та австралійців). Величезну роль у спілкуванні як із клієнтами, так і з партнерами грає гумор, який вчать використовувати для самокритики, розрядки напруги тощо. Гумор вважається одним із найбільш ефективних засобів в арсеналі менеджера, спеціаліста з туризму.

Провідна роль у реалізації французької методики належить найбільшій французькій транснаціональній туристично-готельній корпорації «Аккор» та низці інших туристичних систем та готельних мереж, що підтримують різноманітні школи та освітні структури, зокрема у сфері туризму та готельного бізнесу. Випускник бізнес-коледжу та університету, що входять до «Аккору», - це фахівець, який розмовляє кількома іноземними мовами, енергійний і із задатками дипломата, який добре володіє вмінням вести переговори, здатний переконувати [3, с. 290].

Успіх підрозділів групи «Аккор» забезпечується ефективним управлінням, яке впроваджується в бізнес протягом багатьох років. Усі співробітники згуртовано працюють на підтримку фінансового здоров'я кожного підрозділу організації. Розвиток підприємництва – пріоритетна стратегія групи «Аккор», що реалізується на посадах менеджера з розвитку бізнесу, менеджера проєкту, директора з розвитку бізнесу в країнах, що розвиваються.

Необхідними особистими та професійними якостями для персоналу «Аккор» 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 важкій, але захопливій діяльності [5, с. 121].

Цінності французької методики навчання полягають у роботі та вмінні злагоджено працювати в команді. Для випускника основною метою є у найкоротші терміни зробити кар'єру. Для цього у процесі навчання учнів знайомлять із міжнародним досвідом сфери туризму. Розвивають задатки дипломата, вчать бути енергійними, мати такі якості – наполегливість, цілеспрямованість, завзятість, вміння приймати правильні рішення.

Факультет туризму та дозвілля Нідерландського інституту туризму та транспорту пропонує іноземним студентам навчання у рамках спеціалізації «Менеджмент туризму». У пропонованій освітній програмі рівний обсяг навчального часу займають блоки гуманітарних дисциплін туристичної спрямованості, загальноекономічних дисциплін та економічних дисциплін із туристським компонентом.

Отже, вивчення закордонного досвіду професійної освіти у туризмі дозволяє виділити такі сильні сторони європейської системи професійної освіти:

1. Приведення змісту підготовки фахівців з певних напрямів у різних країнах до єдиних європейських освітніх стандартів та кваліфікацій розширює простір ринку праці в туризмі, полегшує процес працевлаштування та організацію практичного навчання, оскільки роботодавці різних держав чітко уявляють, де і на яких посадах може бути використаний володар того чи іншого диплома.



2. Узгодженість усіх ступенів освіти, наступність змісту освіти як у середині всього навчального процесу загалом, так і у середині окремих предметів. Проблемне навчання – поєднання теоретичних знань із проблемами галузі.

3. Чітка межа між змістом освіти різних рівнів, ясне визначення вихідних кваліфікацій які одержують випускники кожного рівня.

4. Можливість вільного та усвідомленого вибору професії та напрями спеціалізації слухачами шкіл, при цьому вони самі обирають також і тривалість своєї освіти. Студенти, залежно від своїх здібностей, нахилів та устремлінь, можуть на якомусь етапі піти зі школи, але неодмінно отримують документ, що засвідчує досягнутий освітній рівень.

5. Практична спрямованість професійної освіти, велика кількість годин практичного навчання, різноманітність видів практики, тісний зв'язок із теорією. Все це досягається спільною роботою з місцевими туристичними фірмами та національними професійними організаціями, які допомагають організувати професійну практику, консультують щодо змісту підготовки, видають рекомендації щодо коригування навчальних планів та програм. Потужна матеріальна база професійних шкіл, що дозволяє створювати базу проведення професійної практики та відпрацьовувати первинні професійні навички, надається кожному слухачу з перших днів навчання.

6. Вивчення кількох іноземних мов, починаючи з початкової професійної освіти.

7. Формування психологічної мотивації навчання у студентів. Усвідомлення ними значущості та необхідності їхньої праці.

8. Створення професійних психологічних установок під час роботи з клієнтами, причому студенти починають працювати з реальними клієнтами вже на початковому етапі підготовки.

Підсумовуючи все вище зазначене, можна зробити наступні висновки про те, що наші звернення до закордонного досвіду визначено недоліками досліджень, в яких були проаналізовані основні моделі навчання провідних спеціалістів з підготовки закордонних шкіл для туристичної діяльності та методика їх адаптації у вітчизняних закладах вищої освіти. Увага до закордонної практики професійної підготовки актуалізується завданням прискореного пошуку методики становлення системи туристської освіти в Україні, адекватної часу та взаємодії з туристичним бізнесом. Вчені та практики туризму мають потребу в дослідженнях, присвячених закордонному досвіду, з метою його об'єктивного та цільового застосування в українській туристичній освіті.

Проведений нами аналіз досвіду діяльності провідних закордонних шкіл, професійної підготовки фахівців сфери туризму, насамперед швейцарської, британської, французької та нідерландської, може бути впроваджений у вітчизняну практику підготовки фахівців. Український досвід підготовки фахівців сфери туризму поки що незначний: у попередні десятиліття профільних закладів вищої освіти у країні за рідкісним винятком майже не було. Тому розробка теоретичних та методичних проблем професійної підготовки фахівців сфери туризму взагалі, та питань формування їхньої професійної самосвідомості у процесі педагогічної підготовки зокрема, вважається сьогодні особливо актуальною.

### **Список літератури**

1. Квартальнов В. А. Педагогика и туризм. Москва : Лингва, 2016. 360 с.
2. Лозовецька В. Т., Лук'янова Л. Б. Формування професійної компетентності фахівця сфери послуг і туризму : навчально-методичний посібник. Київ: Інститут професійно-технічної освіти АПН України, 2017. 382 с.
3. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. Минск : Дело, 2019. 440 с.

4. Федорченко В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму : монографія. Київ : Слово, 2004. 465 с.

5. Федорченко В. К., Фоменко Н. А., Скрипник М. І., Цехмістрова Г. С. Педагогіка туризму. Київ : Видавничий дім «Слово», 2004. 296 с.