

УДК 378.372:024

О. В. КОВАЛЕНКО

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри екології і ботаніки,
Сумський національний аграрний університет,
м. Суми, Україна

Електронна пошта: olexkovalenko@ukr.net

<https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>.

Ю. Л. СКЛЯР

кандидат біологічних наук, доцент,
завідувач кафедри геодезії та землеустрою,
Сумський національний аграрний університет
м. Суми, Україна

Електронна пошта: skvig@ukr.net

<https://orcid.org/0000-0002-5790-1331>.

**СУЧАСНІ МЕТОДИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ
ТУРИЗМУ ЗА КОРДОНОМ**

У даній статті зазначено, що розвиток туризму в сучасному суспільстві має інтенсивне зростання, таким чином актуальність кадрового питання в українському туристичному бізнесі вимагає пильного вивчення процесу підвищення кваліфікації та перепідготовки багатопрофільних фахівців туризму. Автор зазначає, що вже давно назріла проблема аналізу та вдосконалення змісту, методів та форм підвищення кваліфікації фахівців туристичної індустрії на прикладах, які запропоновано різними школами туризму за кордоном. В даній статті зазначено, що саме досвід іноземних туристичних шкіл може бути

використаний у системі українського туристського професійного підвищення кваліфікації для забезпечення ефективності та якості безперервної підготовки туристських кадрів. В статті звучать тези про те, що у сучасному світі усі великі навчальні заклади розробляють та ухвалюють Стратегічні плани, в яких враховують світові тенденції розвитку. В роботі також зазначено, що сьогодні у світовому співтоваристві на перший план виходять глобалізація, конкуренція, технологія, комунікація, інтеграція у світове середовище та світовий бізнес. Стратегічні плани західних туристичних шкіл приділяють пріоритетну увагу особистісному зростанню студентів. У роботі визначено, що досягнення високоякісного підвищення кваліфікації, високого рівня освіти у вищому навчальному закладі, звичайно ж, насамперед залежить від умов реалізації навчального процесу, педагогічного персоналу, якості педагогічних методів, доступності та якості інформаційно-методичного забезпечення навчального процесу, рівня наукових праць у вищому навчальному закладі та обсягу впровадження їх результатів у навчальний процес, матеріально-технічного оснащення лабораторій, баз практик тощо. Також у даній роботі зазначено, що доступність та якість інформаційно-методичного забезпечення навчального процесу стають превалюючими факторами забезпечення якісного, сучасного підвищення кваліфікації спеціалістів для сфери туризму.

Ключові слова: метод, підвищення кваліфікації, закордонний досвід, західні школи туризму, підготовка фахівців з туризму.

Постановка проблеми. Сьогодні гарантією розвитку підприємства туризму, з одного боку, є соціальна захищеність спеціаліста сфері туристичної індустрії, а з іншого боку, в умовах глобалізації туристського ринку, може стати професійна туристична мобільність, що базується на високому рівні якості навченості та сформовані професійно-значущих якостей, які актуальні в цей історичний момент часу. Йдеться не тільки й не стільки про відповідність рівня

виконання професійних операцій та дій, а й про сформованість професійно-особистісних якостей, що виявляються в організації праці та культурі, самостійності, відповідальності, дотриманні суворої технологічної дисципліни у процесі праці.

Розвиток туризму в сучасному суспільстві, що глобалізується, має інтенсивне зростання, отже, актуальність кадрового питання у вітчизняному туристичному бізнесі вимагає пильного вивчення процесу підвищення кваліфікації та перепідготовки багатoproфільних фахівців туризму. Таким чином назріла проблема аналізу та вдосконалення змісту, методів та форм підвищення кваліфікації фахівців туристичної індустрії на прикладах, які запропоновано різними школами туризму за кордоном. Саме досвід іноземних туристичних шкіл може бути використаний у системі українського туристського професійного підвищення кваліфікації для забезпечення ефективності та якості безперервної підготовки туристських кадрів.

Аналіз попередніх досліджень показав, що питання підвищення професійної кваліфікації, а також проблема взаємозв'язку теорії та практики, зокрема теоретичного та практичного навчання, завжди були одними з найактуальніших при підготовці фахівців у різних країнах (В. Грановська, Ю. Кирилов, В. Крикунова, О. Любчук, Н. Трусова, А. Сакун, С. Юрченко, та інші). Результат вивчення закордонних наукових джерел (А. Грув, У. Лі, Дж. Мун та інші) показав на існування багатьох провідних західних туристичних шкіл як моделей підвищення кваліфікації фахівців туристичного профілю. Ці моделі тісно пов'язані з вимогами туристичної індустрії до професійної підготовки фахівців з огляду на нові стандарти якості туристських послуг у світі.

Метою написання даної статті є аналіз сучасних методів підвищення кваліфікації спеціалістів сфери туризму, які вдало використовуються за кордоном.

Виклад основного матеріалу. У сучасному світі усі великі навчальні заклади розробляють та ухвалюють Стратегічні плани, в яких враховують світові тенденції розвитку. Сьогодні у світовій спільноті на перший план виходять глобалізація, конкуренція, технологія, комунікація, інтеграція у світове середовище та світовий бізнес. Стратегічні плани західних туристичних шкіл приділяють пріоритетну увагу особистісному зростанню студентів.

У працях багатьох учених ми бачимо ідею розвитку професійної освіти як цілісної системи чи моделі навчання. Під «моделлю професійної освіти» провідних закордонних шкіл розуміється окремий випадок практичного досвіду застосування технологій навчання; методів навчання або окремих прийомів, спрямованих на вирішення головного дидактичного завдання: підготовки професійно-компетентного спеціаліста туристичної діяльності [Юрченко 2016].

Чотири провідні школи готельного менеджменту («Альпійський швейцарський інститут» у Греції, «Блу Маунтінгс» в Австралії, «Пасифік» у Новій Зеландії та «Невшатель» у Швейцарії) використовують швейцарський підхід до навчального процесу. Суть підходу – «Три стовпи», на яких базується навчання: практичні професійні навички, теоретичні знання та розвиток особистості майбутнього управлінця. Це один із пріоритетних напрямів навчання, яке тісно пов'язане із вихованням. Вироблення, закріплення та поглиблення організаторських та комунікативних умінь майбутнього керівника – одна з головних складових програми навчання у будь-якому закладі освіти. Особистісному зростанню студентів приділяється велика увага у всіх закордонних школах [Любчук 2018].

У швейцарській Лозаннській школі туризму основою виступає розвиток лідерських талантів особистості та навчання злагоджено працювати у команді. Спільна діяльність у групі активізує аналітичні, прогностичні, проєктивні, рефлексивні, організаторські, комунікативні та прикладні вміння. Лідерству, з одного боку, і роботі в команді – з іншого, навчають у групі, тому більшість

навчального процесу проходить у колективі. Спільній роботі в команді протягом академічного навчання та практичному тренінгу приділяється дуже велика увага та багато часу. Робота на кухні, навчання обслуговування в ресторані або барі, класні заняття, справи з менеджменту та консалтингові проекти – все проходить у групі. Більшість поза аудиторних заходів також організована як колективна діяльність слухачів.

Швейцарські школи мають паралельні програми англійською та французькою мовами. Практика викладання навчальних дисциплін англійською мовою притаманна й іншим школам готельного менеджменту та туризму. Наприклад, інститут готельного менеджменту у Гаазі (Нідерланди) та ІТМ в Австрії ведуть навчання англійською мовою. Крім того, у Гаазі дотримуються думки, що «чуже мовне середовище» не тільки створює рівні можливості для міжнародного контингенту студентів, а й дозволяє залучати та повніше використовувати у навчальному процесі потенціал міжнародного викладацького корпусу.

Основна вимога професійних навичок до випускника швейцарських шкіл – це володіння взаємозамінними професійними вміннями. У процесі академічної та практичної підготовки слухачі отримують взаємозамінні вміння та набувають виняткового рівня професійної гнучкості, що полегшує їм адаптацію в умовах жорсткої конкуренції, на туристському ринку праці.

У туристичній школі м. Гаага більшу частину навчальних модулів організують як виробничий цех. Модулі включають тематичні екскурсії на підприємства з тем та дисциплін навчального плану. Короткі лекції, як правило, чергуються з кейсами, за якими слідує практичне завдання для всієї групи слухачів. Під час аудиторних занять та після них спеціально виділяється час для обміну досвідом, пропозиціями та ідеями. Частиною кожного модуля є відвідування студентами підприємств гостинності та туризму з прослуховуванням лекцій [Trusova 2020].

В англійському Кембриджі підвищення кваліфікації туристського профілю дуже інтенсивне. Навчальні програми передбачають близько 40 годин теоретичних та практичних занять. Для формування організаторських умінь багато часу в навчальному плані приділяється інформаційним вмінням: стандартний пакет Microsoft, навички роботи в Internet, комп'ютерні системи бронювання (Амадеус, Галілео, Габріель, Сабр), практичне застосування ІТ-технологій у різних службах готелю, ресторану чи туристичного агентства.

Університет Суррей (Великобританія) бере курс на впровадження та розширення технологічного підходу у викладанні та розвиває нові технології для посилення навчального процесу. Інтерактивне навчання відіграє у підготовці професіонала сфери туризму провідну роль. Володіння новітніми інформаційними технологіями у сучасному соціально-культурному сервісі є важливим елементом професійної компетентності майбутнього спеціаліста. У цьому навчальному закладі комп'ютерні аудиторії повністю оснащуються сучасними програмами бронювання через Internet та іншим програмним забезпеченням, яке використовують в індустрії туризму [Lee & Moon 2020].

У Швейцарських туристичних школах збалансована з навчальним планом професійна підготовка ведеться за декількома основними напрямками: забезпечення великомасштабного «зворотного зв'язку» з індустрією туризму, що здійснюється за допомогою лекцій запрошених спеціалістів-практиків; екскурсій на зразкові підприємства промисловості туризму; зустрічей запрошених керівників туристських підприємств із випускниками; організації «днів кар'єри»; створення комп'ютерної бази даних на випускників для інформування ринку; створення асоціацій випускників; введення у навчальний план спеціальних вузькопрофільних дисциплін, наприклад: «Вино», «Харчування та суспільство», «Смак та стиль» та інші.

Всі західні навчальні заклади туристичного профілю поєднують навчання та практику «on job training», «learning by doing», іншими словами – «рольові ігри

на робочому місці» на шкільних навчальних кухнях, у шкільних ресторанах, готелях, барах та агентствах, обслуговуючи справжніх клієнтів. Рольові ігри (як варіант – ділові ігри) знаходять повсюдне застосування в навчальному процесі та професійній підготовці за кордоном. Рольові ігри просто пронизують весь процес навчання. У навчальних готелях, ресторанах, барах та туристичних бюро студенти поперемінно беруть на себе ролі персоналу та відвідувачів. Рольові ігри застосовуються на всіх курсах і з різних предметів, та є частиною організаційної роботи слухачів у групі й роботи викладача з групою [Любчук 2008].

Навчальні готелі дозволяють відразу застосовувати знання, отримані в аудиторіях та в реальних ситуаціях управління. Залежно від курсу та навчального плану слухачі розподіляються за підрозділами, службами та посадами. Вони здійснюють фінансове керівництво та адміністративну діяльність. На робочих місцях у ході щоденної трудової діяльності проходять усі «службові сходи» від нижчого обслуговуючого персоналу до керівного працівника. Ставши менеджерами, вони чітко уявлятимуть, як функціонують окремі структури та вся організація загалом.

Всі бізнес-школи туристичного профілю дорожать визнанням туристичної галузі та отримують акредитацію в різних міжнародних і національних туристичних організаціях, таких як IATA, UFTAA, EFAN та інших. Після отримання акредитації у цих професійних організаціях програму та диплом школи визнають інші професійні та освітні установи.

Провідні навчальні заклади виконують «соціальне замовлення» готельної та туристської індустрії, компанії направляють своїх кандидатів до школи та платять за їхнє навчання. У навчальних закладах створюються спеціальні підрозділи професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації з метою задоволення потреб туристичної індустрії. Компанії можуть давати замовлення на випускників. Соціальне замовлення підтримує «зворотний зв'язок» між закладом освіти та туристичними підприємствами.

Навчальні заклади Великої Британії та Ірландії у своїх освітніх програмах спираються на Національні виробничі кваліфікації. Наприклад, Борнмутський університет розробив «сендвіч» курси: слухачі виконують зовнішні консалтингові проекти та дослідження, які замовляють клієнти та партнери навчальних закладів. А от усі швейцарські школи та навчальні заклади, які використовують швейцарську модель, розташовані у першокласних готелях, де у вільний від академічних занять час слухачі освоюють та вдосконалюють навички гостинності та управління.

Цікавим прикладом зближення інтересів готельно-туристського комплексу та професійної освіти можна вважати вищі та спеціальні корпоративні навчальні заклади, що створюються самими туристичними компаніями та організаціями.

В закордонних навчальних закладах туристичного профілю, поряд із традиційними методами, лекції запрошених викладачів проводяться у вигляді дискусії або обговорення за круглим столом, а також у вигляді кейсів. Кейс – обговорення та розбір реальних типових проблемних випадків та ситуацій практичної роботи під керівництвом досвідченого викладача-практика, а також пошук можливих й оптимальних рішень. Кейс використовуються практично у всіх дисциплінах і широко застосовуються в навчальному процесі [Trusova 2020].

Так само в навчальному процесі професійної освіти дуже широко використовуються спеціалізовані методи та стажування в галузі. Під час стажування також застосовуються спеціалізовані методи та прийоми навчання, наприклад офіційні інструкції, інструктаж групи, індивідуальне завдання, підготовка до роботи та сама робота в команді.

Самоконтроль вважається важливою складовою особистісного зростання. Об'єктивний контроль якості навчального процесу передбачає перевірку та контроль з боку викладача, самоконтроль слухача та дуже популярний контроль з боку групи у виконанні спільної діяльності.

Самоконтролю студентів навчають протягом усього їхнього перебування в школі, наприклад: «концепція чергувань та обов'язків» або вироблення «робітничих звичок». Так, студентам належить не тільки ефективно виконувати свої обов'язки, а й підвищувати кваліфікацію за програмами спеціально розроблених кваліфікаційних семінарів на базі навчального закладу або під час виробничої практики. Виконуючи домашні практичні та теоретичні завдання, студенти також навчаються самоконтролю та можуть перевірити свої успіхи в освоєнні програми.

Поточний контроль здійснюється протягом усього процесу навчання під час перевірки домашніх завдань практичної діяльності. Корпоративний контроль здійснюється всередині навчальної групи самими студентами відповідно до чіткого розподілу ролей та відповідальності між членами команди при виконанні злагодженої, спільної, соціально значущої діяльності.

Результати й висновки. Отже, підсумовуючи все зазначене вище, можна зробити наступні висновки про те, що нами виявлено вимоги до особистісно-орієнтованого навчання за кордоном:

- у навчанні представлено єдність когнітивних здібностей та мотиваційних установок;
- потрібно диференціювати навчальні програми, насамперед з урахуванням суб'єктивного досвіду та переваги слухачем тих чи інших способів навчальної роботи, бо опанування такими способами є основний шлях розвитку пізнавальних здібностей;
- основним результатом навчання має бути формування пізнавальних здібностей на основі опанування відповідними знаннями та вміннями;
- принципи розробки самого освітнього процесу визначаються як «цілісна система дидактичних впливів».

Детальне вивчення закордонних моделей підвищення кваліфікації та ретельний їх відбір з урахуванням національних особливостей, особливо

економічних умов та забезпеченості матеріально-технічної бази, дозволив би українським навчальним закладам інтегруватися у світове професійне середовище та у перспективі стати конкурентоспроможними на світовому ринку освітніх послуг.

Досягнення високоякісного підвищення кваліфікації, високого рівня освіти у вищому навчальному закладі, звичайно ж, насамперед залежить від умов реалізації навчального процесу, педагогічного персоналу, якості педагогічних методів, доступності та якості інформаційно-методичного забезпечення навчального процесу, рівня наукових праць у вищому навчальному закладі та обсягу впровадження їх результатів у навчальний процес, матеріально-технічного оснащення лабораторій, баз практик тощо. Доступність та якість інформаційно-методичного забезпечення навчального процесу стають пріоритетними факторами забезпечення якісного, сучасного підвищення кваліфікації спеціалістів для сфери туризму.

ЛІТЕРАТУРА

1. Любчук О. К. Організація туризму. Основи туризмознавства. Маріуполь : ГВУЗ «ПДТУ», 2018. 154 с.
2. Юрченко С. О. Міжнародний туризм : навчальний посібник. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2016. 328 с.
3. 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.
4. Trusova, N. V., Kyrylov, Y.Y., Hranovska, V.Hr., Prystemskyi, O.S., Krykunova, V.M. & Sakun, A.Zh. The imperatives of the development of the tourist services market in spatial polarization of the regional tourist system. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. 29(2), 2020. p. 565–582.

REFERENCES

1. Lubchuk, O. K. (2018). Organizatsia turyzmu. Osnovy turyzmoznavstva [Organization of tourism. Fundamentals of tourism]. Maryupol: GVUZ «PDTU».154.
2. Yurchenko, S. O. (2016). Miznarodnyi turyzm: navchalnyi posibnyk [International tourism: a textbook]. Kharkiv: KhNU imeni V. N. Krazina. 328.
3. 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.
4. Trusova, N. V., Kyrylov, Y.Y., Hranovska, V.Hr., Prystemskyi, O.S., Krykunova, V.M. & Sakun, A.Zh. (2020). The imperatives of the development of the tourist services market in spatial polarization of the regional tourist system. *GeoJournal of Tourism and Geosites*. 29(2), 565–582.

O. V. KOVALENKO

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

E-mail: olexkovalenko@ukr.net

<https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>.

YU. L. SKLIAR

Candidate of Biological Sciences, Associate Professor,
Head of the Department of Geodesy and Land Management,
Sumy National Agrarian University,
Sumy, Ukraine

E-mail: skvig@ukr.net

<https://orcid.org/0000-0002-5790-1331>

**MODERN METHODS OF IMPROVING THE QUALIFICATION OF
TOURISM SPECIALISTS USED ABROAD**

In this article, it is indicated that the development of tourism in the current industry can be intensively growing, so the relevance of personnel nutrition in the Ukrainian tourism business is essential to the process of improving the qualifications and retraining of tourism profiles. The author states that the problem of analyzing and thoroughly estimating, methods and forms of improving the qualifications of fahivtsiv in the tourism industry on the butts, as proponated by various schools of tourism abroad, has long been overdue. In this article, it is stated that the very qualification of foreign tourist schools can be awarded to the system of Ukrainian tourist professional advancement qualifications for ensuring the efficiency and quality of uninterrupted training of tourist personnel. In the article, there are theses about those who in today's world are great at the beginning, they lay down the foundations and praise the Strategic plans, in which they protect the world's trends in development. It is also indicated in the robot that globalization, competition, technology, communication, integration in the world of light and the business of light come to the fore this year. The strategic plans of the western tourist schools give priority to the special growth of students. In roboti viznachenno scho dosyagnennya visokoyakisnogo pidvischennya kvalifikatsii, Visokorivnya osviti in vischomu The Teaching zakladi, zvizchayno Well, nasampered deposits od minds realizatsii Teaching Process, pedagogichnogo staff yakosti pedagogichnih metodiv, dostupnosti that yakosti informatsiyno-methodical zabezpechennya Teaching Process, rivnya Naukova Pratzen at to the highest initial pledge and commitment to the promotion of their results in the initial process, material and technical equipment of laboratories, bases of practices, etc. It is also noted in this work that the availability and quality of the informational and methodological security of the initial process become the prevailing factors in the security of the first, daily advancement of the qualifications of specialists for the tourism sector.

Key words: method, advanced training, foreign experience, western schools of tourism, training of specialists in tourism.