

УДК 378.04:338.48

Олеся Дишко,
асистент кафедри туризму
Луцького інституту розвитку людини
Університету «Україна»

ТЕОРЕТИЧНЕ ПІДРУНТЯ ГОТОВНОСТІ БАКАЛАВРІВ З ТУРИЗМУ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

У статті розглянуто систему поглядів на проблему професійної туристської освіти в сучасних умовах. Наведено авторське визначення поняття «готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг». Охарактеризовано вимоги, необхідні для досягнення високого рівня готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Ключові слова: бакалавр з туризму, туристська освіта, готовність до професійної взаємодії, споживачі туристичних послуг.

В статье рассмотрена система взглядов на проблему профессионального туристского образования в современных условиях. Дается авторское определение понятия «готовность бакалавров по туризму к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг». Характеризуются основные требования, необходимые для достижения высокого уровня готовности бакалавров туризма к профессиональному взаимодействию с потребителями туристических услуг.

Ключевые слова: бакалавр по туризму, туристическое образование, готовность к профессиональному взаимодействию, потребители туристических услуг.

The article considers a system of views on the subject of tourism specialists' training in modern environment. The author defines the notion of 'preparedness of Bachelors of Tourism to professional interaction with tourism services consumers'. Efficient requirements to achieve a high level of preparedness of the Bachelors of Tourism to professional interaction with tourism services consumers are characterized.

Key words: the Bachelor of Tourism, tourism education and training, preparedness to professional interaction, tourism services consumers.

Сучасні світові тенденції щодо попиту в сфері туризму формують нові туристичні послуги і ставлять перед вищою освітою завдання з підготовки конкурентоспроможних фахівців з туризму. Проблема підготовки бакалаврів з туризму надзвичайно актуальна, так як формування

системи освіти в даній галузі виступає провідним фактором досягнення успіхів у професійній туристичній діяльності. Вимоги, які ставляться до бакалавра з туризму системою вищої професійної освіти, підсилюють потребу у формуванні компетентних, конкурентоспроможних фахівців, здатних до розв'язання складних завдань туристичної діяльності щодо професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Аналіз наукових джерел дозволяє стверджувати, що питання розробки змісту професійної освіти фахівців туристичної сфери постійно знаходяться в центрі уваги вчених. Зокрема, питаннями професійної підготовки фахівців з туризму займаються О. Бейдик, О. Любіцева, Л. Кнодель, Л. Поважна, Е. Павлова, Л. Сакун, М. Скрипник, Ю. Сорокін, В. Федорченко, Н. Фоменко, Л. Чорна та інші. Ролі практики в підготовці фахівців з туризму до професійної діяльності присвячено праці А. Агапова, В. Васильєва, Р. Давидова, І. Попова, М. Тарасова, М. Черезової, Г. Щуки та ін. В той же час, питання готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг розкриті недостатньо.

Мета статті – розкрити теоретичні основи процесу підготовки бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Сучасні тенденції розвитку туризму стимулюють зростання кількості кваліфікованих фахівців з туризму на ринку праці, однією з провідних умов ефективності професійної діяльності яких є готовність до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Система туристичної освіти в Україні знаходиться лише в стадії свого розвитку, і залишається вирішити багато важливих завдань для досягнення високого рівня професійної підготовки кадрів. Розв'язання цих важливих завдань гальмується низкою суперечностей, зокрема між:

- вимогами ринку праці до професійної підготовки фахівців сфери туризму та рівнем їхньої кваліфікації, що не відповідає сучасним світовим тенденціям і зростаючим потребам в умовах інформаційно-технологічного розвитку;
- необхідністю підвищення рівня фундаментальності туристської освіти та недосконалістю професійно-кваліфікаційної структури кадрів;
- процесами гуманізації, гуманітаризації освітньо-виховної діяльності та їх формальним врахуванням у професійній підготовці майбутніх фахівців для сфери туризму;
- потребами культурологічної підготовки фахівців для сфери туризму з урахуванням етнонаціональних, соціально-культурних та інших особливостей різних регіонів й недооцінкою цього напрямку через відомі ідеологічні причини;
- необхідністю врахування особливостей становлення і розвитку вітчизняної системи туристської освіти, прогресивних ідей зарубіжного

досвіду професійної підготовки фахівців для сфери туризму та їх недослідженістю у вітчизняній педагогічній науці, нерідко ігноруванням у педагогічній практиці;

- зростаючим потребами щодо теоретичного обґрунтування і науково-методичного забезпечення розвитку і функціонування туристської освіти і відсутністю в Україні спеціалізованих науково-дослідних інституцій [6, с. 68].

Здійснюючи дослідження проблеми відбору і структури змісту туристської освіти, В. Федорченко зазначає, що туристська діяльність має два предмета праці. По-перше, виникає потреба в спеціалістах, які володіли б необхідними знаннями про стан людини, її фізичне та психічне здоров'я, характерні потреби в пізнанні, спілкуванні, відпочинку та фізичному розвитку емоційних та інтелектуальних сил. По-друге, туристичній галузі потрібний спеціаліст, який має необхідні знання, уміння і навички щодо формування, просування та реалізації туристичного продукту – туру [7, с. 200].

Результати проведених досліджень Л. Кнодель свідчать, що основними складовими змісту туристської освіти доцільно визначити: 1) поглиблене знайомство з науковими основами та технологією обраного виду діяльності; 2) формування відповідних практичних вмінь та навичок; 3) формування психологічних, моральних якостей у майбутнього фахівця сфери туризму; 4) характеристики навчального процесу (доступність, достовірність, творче ставлення до професії, тощо); 5) наявність обов'язкових теоретичних фахових дисциплін у навчальному плані; 6) розгляд навчальної практики як методології оволодіння майбутньою професією [5].

Пріоритетні завдання професійної туристської освіти в сучасних умовах можна сформулювати таким чином:

- виховання і практична підготовка вільного, функціонально грамотного фахівця у сфері туристської професійної діяльності, здібного до творчої і продуктивної співпраці;

- виховання інтересу і прагнення до оволодіння висотами професійної майстерності в тому або іншому напрямі туристської діяльності: екологічний, науковий, краєзнавчий, спортивний туризм (піший, водний, лижний, велосипедний, автомобільний, морські круїзи, авіатури і т.п.), у розвитку вітчизняної індустрії туризму і безперервній самоосвіті;

- вдосконалення навчально-виховного процесу професійної підготовки висококваліфікованих фахівців для різних сфер індустрії туризму на основі використання сучасних освітніх та інформаційних технологій;

- формування ініціативності та активності студентів завдяки розвитку різноманітних організацій на основі партнерських відносин і продуктивної творчої діяльності [4, с. 78–80].

Особливість підготовки бакалаврів з туризму полягає в тому, що вони повинні володіти знаннями про стан туристичних послуг, а також знаннями, уміннями і навичками, що стосуються професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Вимоги до сучасного фахівця туристичної індустрії сформулювала Я. Казарницькова, а саме: професійна компетентність, високий рівень підготовки у сфері менеджменту, обізнаність в теоретичних питаннях туризму та економіки, вміння самостійно й оперативно приймати вірні рішення з урахуванням інноваційних процесів та новітніх тенденцій розвитку бізнесу; відношення працівника до справи, його особистої відповідальності, вміння працювати в колективі, виконувати додаткові функції за власною ініціативою, гнучкість в розумінні своїх функціональних обов'язків, участь в прийнятті рішення, готовності до змін і т.п. А це в свою чергу вимагає певного комплексу компетенцій, які забезпечать гнучкість універсального працівника, наявність в його професійній підготовці соціальної складової і визначення резерву компетенції [3, с. 73].

В. Бебик стверджує, що фахівцям туристичної сфери повинні бути притаманні: різноманітні особистісні якості (комунікаційні, інтеграційні, високий рівень емоційної інтелігентності); високі стандарти поведінки; вміння управляти людьми; системне мислення; вміння вчитися від інших та адаптувати рішення до ситуацій; відкритість; готовність до безперервного навчання; здатність знаходити спільну мову; вміння діяти у полікультурному оточенні; вміння управляти змінами [1, с. 109].

В. Захарченко вважає, що організація освітнього процесу в туризмі відбувається за дотриманням таких принципів:

- широка диференціація напрямів підготовки фахівців сфери туризму;
- чітке визначення нормативів теоретичного та практичного навчального навантаження, до якого обов'язково входить вивчення 1–2 іноземних мов;
- високі вимоги до рівня професійної підготовки викладачів навчальних закладів;
- належні умови для забезпечення студентам та працівникам освітніх закладів можливостей для ефективної діяльності (створення навчальних лабораторій);
- систематичний контроль за діяльністю працівників закладу, об'єктивна оцінка навчальних результатів студентів (отримання стипендій та грантів);
- співробітництво з державними органами освіти, регіональними та міжнародними організаціями сфери туризму [2, с. 150].

Сучасний бакалавр з туризму здатний до ефективної праці в нових соціально-економічних умовах, який самостійно розв'язує професійні проблеми та завдання; усвідомлює відповідальність за результати своєї

праці; забезпечує високу якість туристичних послуг. Ефективне розв'язання поставлених завдань потребує цілеспрямованої підготовки фахівців, здатних на високому професійному рівні здійснювати професійну взаємодію зі споживачами туристичних послуг.

Ми розглядаємо поняття «готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг» як інтегративну професійну характеристику особистості, що визначає рівень професійної підготовки бакалавра з туризму щодо його взаємодії зі споживачами туристичних послуг та включає потреби, мотиви, психологічні якості, предметні та інтелектуальні знання, уміння й навички, які дозволяють успішно використовувати професійну взаємодію зі споживачами туристичних послуг.

Основними показниками професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, які притаманні бакалаврам з туризму, є: ціннісні орієнтації, працьовитість, відповідальне ставлення до професійної діяльності, здатність до ризику, здатність до неперервного саморозвитку і професійного зростання, прагнення до високої якості праці, стійкість до стресу.

Готовність бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг здійснюється більш ефективно, якщо:

- формування професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг враховує сучасні соціально-економічні потреби та вимоги;
- відбувається вивчення особливостей сучасного споживача туристичних послуг;
- відтворюються реальні умови праці, розв'язуються конкретні професійні завдання і проблеми;
- застосовуються сучасні освітні технології професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг;
- розв'язуються типові і нетипові вимоги та потреби споживача туристичних послуг.

Отже, одним із важливих завдань сьогодення туристичної галузі є підготовка висококваліфікованого фахівця з туризму, які володіють новим економічним мисленням, різнобічними та глибокими професійними знаннями і вміннями, здатні до постійного поповнення й оновлення знань для підготовки до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, що допомагає не тільки діяти, переконувати, приймати рішення, а й створювати сприятливу ділову атмосферу, розуміти потреби споживачів туристичних послуг. Здатність якісно здійснювати професійну взаємодію зі споживачами туристичних послуг значною мірою сприяє підвищенню конкурентоздатності бакалаврів з туризму на ринку праці.

В перспективі планується розробка моделі формування готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бебик В. М. Болонський процес: перспективи і розвиток у контексті інтеграції України в Європейський простір вищої школи : монографія / за ред. В. М. Бебика. – К. : МАУП, 2004. – 200 с.
2. Захарченко В. Ю. Освітні стандарти та програма підготовки фахівців спеціальності «Туризм» освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» в Чеській Республіці / В. Ю. Захарченко // Вісник НУ імені Тараса Шевченка. – 2013. – № 18(277). – Ч. III. – С. 145–151.
3. Казарницькова Я. Л. Процес формування професійної компетентності та працездатності майбутнього фахівця туристської індустрії / Я. Л. Казарницькова // Вісник Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка. – 2009. – № 10(173). – С. 67–74.
4. Квартальнов В. А. Туризм: теория и практика / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 1998. – Т. 4. – 312 с.
5. Кнодель Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристичної організації : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. : 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Л. В. Кнодель. – Тернопіль, 2007. – 41 с.
6. Федорченко В. К. Історія екскурсійної діяльності в Україні : навч. посіб. / В. К. Федорченко. – К. : Кондор, 2010. – 166 с.
7. Федорченко В. К. Теоретичні та методологічні засади підготовки фахівців для сфери туризму / В. К. Федорченко. – К. : Вид. дім «Слово», 2004. – 278 с.