

ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ КАДРІВ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ ЗА СУЧАСНИХ УМОВ

Анотація. Розглянуто складові професійної підготовки фахівців сфери туризму, вимоги до їх знань і вмінь. Особливу увагу звернено на новітні методи навчання, які доцільно використовувати при підготовці фахівців сфери туризму. Розглянуто проблеми підвищення кваліфікації кадрів на підприємствах індустрії туризму.

Ключові слова: індустрія туризму, підготовка кадрів, навчання, підвищення кваліфікації.

Індустрія туризму — це галузь економіки, яка постійно розвивається, і для забезпечення її успішного розвитку потрібно достатньо навченого та кваліфікованого персоналу на ринку праці. Вектор інноваційності сучасної індустрії туризму пов'язаний із пошуком нових підходів щодо менеджменту, маркетингу та застосуванням комп'ютерних технологій. А це вимагає наявності висококваліфікованих спеціалістів. Їх підготовка потребує кропіткої тривалої та креативної роботи та має містити певні складові (рис. 1).

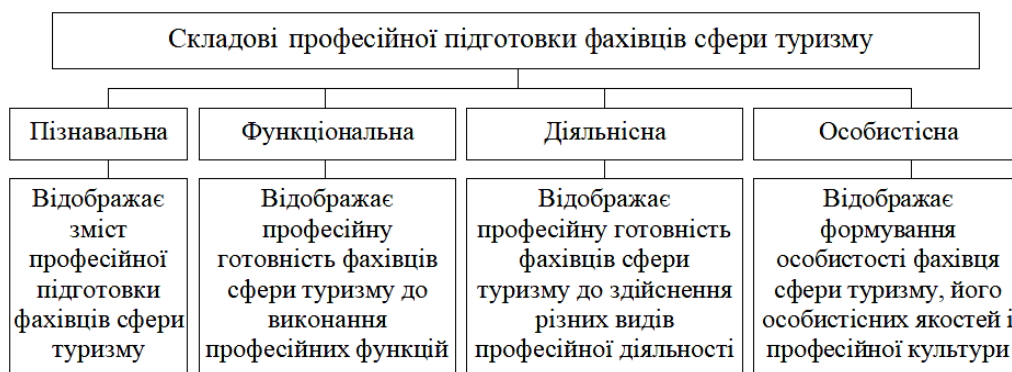


Рис. 1. Складові професійної підготовки фахівців сфери туризму

Джерело: [2, с. 305].

Якщо говорити про компетентність і професіоналізм фахівців, зайнятих у туристичному бізнесі, до їх знань і вмінь ставиться низка вимог, серед яких можна відмітити такі:

1) знання туристичних дестинацій. Різносторонні знання місць призначення є одним із ключових чинників для надання якісних послуг туристам. Це включає розуміння місцевої культури, звичаїв, мови, пам'яток і географії;

2) навички спілкування. Ті, хто працює у сфері туризму, повинні мати добрі навички комунікації, щоб ефективно взаємодіяти з клієнтами, а саме: вміння слухати та реагувати на потреби клієнтів, пояснювати послуги, відповідати на запитання клієнтів, працювати із запереченнями, володіння гарними манерами і соціальним етикетом;

3) гнучкість, тобто здатність швидко й ефективно пристосовуватися до мінливих умов внутрішнього та зовнішнього середовища бізнесу, є обов'язковою умовою для тих, хто працює у сфері туризму. Гнучкість дозволяє співробітникам швидко адаптуватися до несподіваних ситуацій або запитів клієнтів. Працівники індустрії туризму також повинні вміти «креативити», швидко знаходити рішення, коли вони стикаються зі складними питаннями бізнесу або ж проблемами клієнтів;

4) знання сучасних технологій. Технології відіграють важливу роль у туристичній індустрії — від систем бронювання до маркетингу в соціальних мережах. Багато компаній використовують сучасні комп'ютерні системи бронювання, мобільні додатки, системи керування вмістом, різні

соціальні мережі тощо, тому для тих, хто працює в туризмі, важливо мати базове розуміння цих систем.

Відтак при формуванні планів підготовки спеціалістів для індустрії туризму слід приділити особливу увагу таким питанням:

1) Поглиблене вивчення популярних туристичних DESTИНАЦІЙ, напрямків, включаючи туристичні пам'ятки, житло, ресторани, варіанти транспорту тощо. Також до навчальних планів варто включати освітні компоненти, які надають знання про місцеві звичаї та правила, які можуть вплинути на досвід мандрівників. Усе важливішим у галузі стає сталий туризм, тому навчання має також давати розуміння його принципів і того, як їх можна застосувати на практиці;

2) знайомство з тенденціями подорожей. Фахівці, професіонали мають бути в курсі останніх тенденцій у подорожах, туризмі для того, щоб забезпечувати найкращий досвід для клієнтів туристичних підприємств. Навчання має включати огляд поточних тенденцій у галузі, а також те, як використовувати їх у своїх інтересах під час планування поїздок або маркетингових послуг;

3) акцент на комунікаціях, зокрема міжкультурних. Оскільки спеціалісти з туризму мають вміти ефективно та з повагою спілкуватися з людьми з різних культур і різного походження. Навчання повинне включати культурну обізнаність, а також мовні та комунікативні навички;

4) цифрові технології. Навчання має забезпечувати глибоке розуміння цифрових платформ, а також як використовувати їх у маркетингових та інших цілях.

За сучасних умов для досягнення мети та підвищення якості навчання та підготовки доцільно використовувати, на додачу до традиційних методів навчання, новітні технології, а саме:

1) інтерактивні методи навчання (дискусії, ділові та рольові ігри, навчання інших тощо) є надзвичайно актуальним підходом у системі підготовки фахівців сфери туристичного бізнесу. Вони, на відміну від традиційного підходу, базуються на активній взаємодії учасників навчального процесу. При цьому, основна увага припадає на взаємодію учасників процесу між собою. Це дає можливість активізувати хід навчального процесу, зробити його цікавішим і менш втомлюючим [1, с. 81];

2) технології віртуальної реальності. Віртуальну реальність (virtual reality — VR) можна використовувати для створення ефекту занурення, інтерактивного навчання для фахівців з туризму. VR можна використовувати для моделювання різних туристичних напрямків і сценаріїв, дозволяючи користувачам досліджувати та відчувати місце призначення, не виходячи з дому чи офісу;

3) доповнена реальність. Доповнена реальність (augmented reality — AR) — це технологія, яка накладає цифрову інформацію на фізичний світ, дозволяючи користувачам взаємодіяти з віртуальними об'єктами в реальному світі. AR можна використовувати для створення інтерактивних посібників і симуляцій для фахівців з туризму, що дозволяє їм отримати практичний досвід у різних туристичних напрямках по всьому світу;

4) використання програмного забезпечення для моделювання — дозволяє користувачам створювати реалістичні симуляції різних туристичних напрямків або сценаріїв, які потім можуть вивчати здобувачі освіти в захоплюючому середовищі. Цей тип технології ідеально підходить для здобуття практичного досвіду без реальних подорожей.

Окремо слід розглянути проблеми підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів на підприємствах індустрії туризму. Однією з головних проблем є брак кваліфікованих тренерів на підприємствах. Індустрія туризму є вузькоспеціалізованою та вимагає глибокого розуміння її різних компонентів, щоб належним чином підготувати новий персонал. Без досвідчених тренерів новим співробітникам може бути важко отримати необхідні навички та знання, необхідні для досягнення успіху в галузі. Іншою проблемою є витрати, пов'язані з підвищенням кваліфікації персоналу. Навчальні курси можуть бути дорогими, і багато організацій можуть не мати достатнього бюджету, щоб покрити ці витрати. Крім того, деякі курси можуть вимагати витрат на проїзд або інших додаткових витрат. Це може бути особливо складно для невеликих організацій з обмеженим бюджетом.

Незважаючи на ці проблеми, туристичні організації все ще мають багато можливостей забезпечувати безперервне підвищення кваліфікації свої співробітникам, зокрема, завдяки онлайн-курсам і вебінарам. Крім того, деякі турфірми співпрацюють з університетами та іншими закладами освіти, щоб удосконалювати навчальні програми так, як це потрібно у практиці турбізнесу. Нарешті, стажування також стає все популярнішим, оскільки воно дозволяє здобувачам освіти отримати цінний досвід, надаючи туристичним організаціям потенційних майбутніх співробітників, які вже мають певне знайомство з їхніми бізнес-процесами.

Література

1. Мізюк Б. М., Миронов Ю. Б. Інтерактивний підхід до підготовки фахівців сфери туризму. *Освітня аналітика України*. 2022. № 5 (21). С. 80–91.
2. Остап'юк Я. І., Миронов Ю. Б. Проблеми підготовки туристичних кадрів на сучасному етапі розвитку ринку туристичних послуг в Україні. *Реформа освіти в Україні. Інформаційно-аналітичне забезпечення*: Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 28 жовтня 2021 р.). Київ: ДНУ «Інститут освітньої аналітики», 2021. 360 с. С. 304–306.

pestushko54@gmail.com

Пестушко В. Ю.

*канд.геогр.наук, доцент кафедри міжнародного туризму та країнознавства
Національний авіаційний університет, Україна*

ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ ДЛЯ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

Анотація. Розглянуто питання щодо наявності теоретичних проблем туризмознавства, акцентована увага на необхідності їх розв'язання за для підвищення ефективності підготовки кадрів для галузі туризму в Україні.

Ключові слова: туризмознавство, туризм, туристичні прибуття, форми туризму, види туризму, туристичні регіони, статистика туризму.

Професійний підхід до підготовки кадрів у галузі туризму вимагає передусім опанування теоретичним базисом, який власне й створює ґрунтовні передумови подальшої ефективної практичної діяльності. Такий базис є сукупністю усталених аргументованих уявлень щодо змісту усіх аспектів туристичного обслуговування, які мають знайти своє відображення передусім у понятійно-термінологічному апараті. Варто усвідомлювати, що, по-перше, такий апарат з огляду на специфіку туристичної галузі є надвеликим. А, по-друге, як і в будь-якій іншій професійній діяльності, в туризмі мають право на існування різні авторські позиції та підходи, що нерідко не збігаються між собою. Проте, вказані обставини зовсім не виключають можливість узгодження принаймні деяких основних теоретичних засад, довільність трактувань яких українська небажана через їхню очевидну практичну значимість. Серед таких не лише деякі базові поняття і терміни, але й зокрема система класифікації сучасних туристичних подорожей, а також система поділу на туристичні регіони/субрегіони тощо. Особливої уваги заслуговують і методологічні засади туристичної статистики, які мають безпосередній зв'язок з питаннями розробки стратегії розвитку туризму, його планування на усіх рівнях — від глобального до місцевого. Усе ці питання зрештою становлять зміст навчально-методичної літератури, яка призначена для набуття вищої освіти зі спеціальності 242 «Туризм». І неоднозначність їхнього тлумачення на сторінках численних навчальних посібників і підручників аж ніяк не сприяє ефективності опанування зазначеною спеціальністю.

Зауважимо, завданням даної публікації є не критика існуючих авторських підходів до тих чи інших теоретичних засад сучасного туризмознавства, а спроба загострити увагу на необхідності нарешті конструктивного обговорення протиріч, що склалися та вироблення спільного (наскільки це можливо) бачення їх розв'язання.