

*Я.Л.Казарницькова, Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка*

МОДЕЛЬ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ ТА ЙОГО ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ

Казарницькова Я.Л.

Модель сучасного фахівця туристичної індустрії та його професійна компетентність.

В статті проаналізовано особливості професійних проблем фахівців сфери туристичних послуг щодо адаптації до вимог і потреб ринкового середовища, набуття відповідних професійних цінностей. Акцентовано увагу на ролі особистісних компетенцій у професійному становленні і конкурентоспроможності працівника на сучасному ринку праці.

Ключові слова: професійна компетентність, туристична індустрія, фахівець.

Казарницькова Я.Л.

Модель современного специалиста туристической индустрии и его профессиональная компетентность.

В статье был сделан анализ особенностей профессиональных проблем специалистов сферы туристических услуг касательно адаптационных процессов к требованиям и потребностям рыночной среды. Акцентируется внимание роли личностных компетенций в профессиональном становлении и конкурентоспособности работника на современном рынке труда.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, индустрия туризма, специалист.

Головною метою діяльності туризму в ХХІ столітті є створення сприятливого організаційно-правового та економічного середовища для сфери туризму, формування конкурентоспроможного ринку туристських послуг на основі ефективного використання природного та історико-культурного потенціалу України, забезпечення її соціально-економічних інтересів та екологічної безпеки.

В зв'язку з цим змінюється характер професійної діяльності, її структура, зміст, принципи, технічна база та організаційні форми, а також структура,

умови й вимоги до підготовки спеціалістів сфери туризму. Ця сфера стрімко розвивається, тому прогнозується потреба у висококомпетентних спеціалістах, які повинні забезпечити відповідне теоретичне та практичне підґрунтя для розвитку даної сфери діяльності. Дедалі очевиднішим стає те, що професійно, отже й ефективно, займатися туризмом без фахової освіти складно, а в сфері обслуговування споживачів туристичних послуг просто неможливо. Компанії, готельні ланцюги, туристичні комплекси, в штаті яких немає кваліфікованих менеджерів, котрі володіють сучасними знаннями та навичками управління фінансами, готельним менеджментом, технікою й технологією обслуговування, туроператорською діяльністю, системами бронювання туристичних послуг, міжнародними стандартами обслуговування тощо, в перспективі приречені на відставання та крах у дедалі жорсткішій конкурентній гонці.

Використання потенціалу туризму практично неможливе без належного наукового й кадрового забезпечення. На це, до речі, орієнтує і Всесвітня туристична організація, членом якої є наша держава.

Туристичні послуги будуються на принципах сучасної гостинності, де ставляться певні вимоги до підготовки кадрів для туристсько-готельного сервісу. Для успішного вирішення всього різноманіття завдань з обслуговування гостей персоналові туристських закладів необхідно оволодіти професійними знаннями й постійно їх удосконалювати.

Однією із проблем є низький рівень послуг через непрофесійність кадрів. Туристським закладам не вистачає добре підготовлених спеціалістів, які б уміли застосовувати отримані теоретичні знання на практиці. Очевидним є те, що лише спеціаліст з високим рівнем професіоналізму зможе бути конкурентоспроможним на туристичному ринку, здатним до активної роботи, постійного самовдосконалення, спроможним глибоко аналізувати ринкову ситуацію. В якості джерела професійної підготовки, оновлення знань і перепідготовки кадрів важливо систематично враховувати тенденції, які виникають на ринку праці, а також у сферах економіки, права, готельного господарства, менеджменту тощо.

На сьогодні питання розвитку туристської освіти розглянуто в працях вітчизняних вчених: визначено філософські і культурологічні аспекти професійної підготовки кадрів для сфери туризму (В. Антоненко, І. Зязюн, О. Левицька, Я. Любивий, В. Лях, В. Пазенок, Т. Пархоменко, Р. Шульман, П. Яроцький).

Узагальнюючи зарубіжні наукові праці педагогів, психологів, філософів, економістів, соціологів, істориків, географів, можливо виділити такі напрями досліджень, як:

- загальні питання становлення й розвитку туристської освіти (П. Гамбл, Ф. Гоу, В. Лапаж, К. Макі, Д. Павесік, К. Патлоу, А. Поллок, Д. Прагт, Д. Річі, М. Хайвуд, Д. Хусс, Д. Хаукінс, Е. Шафер, Д. Еванс);
- проблеми стандартизації у сфері туристської освіти (В. Сведлов, Г. Кібеді, П. Ботт, А. Халл, А. Шаде);
- питання якості професійної підготовки кадрів для сфери туризму (Д. Банк, Л. Беррі, К. Вітт, А. Мулеманн, Д. Ніколс, А. Парасураман, В. Цайтхалм, Р. Хілл) [1, с. 4].

Але, соціальна значущість процесу вдосконалення професійної підготовки фахівців для сфери туризму, недостатня теоретична і практична розробленість проблеми зумовлюють актуальність і вибір теми статті.

Метою даної статті є визначення моделі фахівця туристичної індустрії та його професійної компетентності.

Людина й професія – це два взаємозалежних явища, нормальна взаємодія яких позитивна як для суспільства, так і для самої людини як індивідуума й професіонала [2, с. 280].

Проте, люди однієї професії з різною успішністю вирішують поставлені перед ними завдання. Одна з основних причин цього – в їх різних індивідуальних чеснотах і недоліках, що мають значення для професії [3, с. 141].

Для кожної мислячої людини професійна діяльність – це ціле життя, те, до чого вона прагне, про що мріє; те, що вона вивчає, пізнає, освоює,

усвідомлює й потім перетворює. Професійна діяльність поглинає більшу частину життя людини та є її своєрідним джерелом існування. Саме в цій діяльності людина починає пізнавати себе.

Іванова Е.М. відзначає, що рухаючись цим шляхом, людина повинна переборювати на кожному етапі кризи професійного становлення. Одним з таких критичних моментів є становлення професійної компетентності і, як результат, професіоналізму.

Професіоналізм – цілісне особистісне утворення, що включає в себе цілий комплекс особливостей людини. Професіоналізм – ступінь відповідності характеристик особистості й підготовленості до успішного здійснення професійної діяльності, можливості досягати найвищих результатів при її здійсненні.

Невід'ємною частиною професіоналізму є професійна компетентність працівника.

«Компетентна» у своїй справі людина (від лат. *competens* – відповідний, здатний) означає «обізнана, що є визнаним знавцем у якому-небудь питанні, авторитетна, повноправна».

Професійна компетентність – якість, властивість або стан фахівця, що забезпечує разом або окремо його фізичну, психічну й духовну відповідність потребам, вимогам певної професії, спеціальності, спеціалізації, стандартам кваліфікації, займаної або службової посади, яку він обіймає.

Стандарти кваліфікації припускають, що мінімальні конкретні вимоги до знань, умінь і навичок можуть бути пред'явлені претендентові на службову посаду при працевлаштуванні на роботу, особі яка обіймає певну посаду в процесі трудової діяльності.

Складові професійної компетентності – набір конструктів (складових), які відповідають стандартам кваліфікації по даній спеціальності й визначальній професійній компетентності фахівця [4, с. 302].

Трифонов Е.В. виділяє такі конструкти (складові) на основі яких формулюються головні загальні якості, необхідні фахівцеві-професіоналу:

1.Духовна компетентність. Розуміння сенсу та мети життя, його цілей, ієрархії ідеалів, відношення до професійної діяльності в умовах даного виду праці.

2.Психічна компетентність. Наявність здатностей, знань, умінь і навичок ефективного самоврядування психікою, її організації в умовах фізичного й соціального середовища діяльності. Наявність здатностей, знань, умінь і навичок ефективного керування психікою підлеглих в умовах даного виду праці.

3.Загальна фізична компетентність. Наявність здатностей, знань, умінь і навичок ефективного самоуправління фізичним станом організму та керування фізичним станом організму підлеглих.

4.Інтелектуальна компетентність. Наявність спеціальнонаукових знань, умінь, навичок по конкретній спеціальності, спеціалізації, службовій посаді.

5.Технологічна компетентність. Наявність умінь і навичок фізичної діяльності за фахом, роботи з технічними засобами діяльності в системі «людина-машина» в умовах даного виду праці.

6. Соціальна компетентність. Наявність здатностей, знань, умінь і навичок ефективної взаємодії як у ролі підлеглого з керівниками, так і у ролі керівника з підлеглими. Наявність здатностей, знань, умінь і навичок керування трудовим колективом, формування й підтримки нормального соціально-психічного клімату в колективі [5, с.12].

Із представлених вище конструктів можна виділити групу складових підготовленості працівника до обіймання певної посади:

- професійна освіченість;
- професійна майстерність (навченість);
- професійно-психологічна підготовленість.

Таким чином, компетенція – це коло повноважень посадової особи (чи людини зокрема), в межах якого вона повинна володіти необхідним пізнанням, досвідом, і має право на прийняття відповідних рішень.

Особистість професійно компетентного фахівця туризму представляється в його внутрішній цілісності, де професійне й особистісне тісно пов'язані системою цінностей. Будь-які професійні знання, перш ніж втіляться в діяльності, наповнюються ціннісним змістом, стають внутрішнім переконанням фахівця, частиною його оціночних і понятійних категорій, установок, поведінкових стереотипів. Професійно значимі індивідуальні якості виступають як атрибут, в якому зовнішні характеристики й вимоги створюють індивідуальну значимість фахівця. Виходячи з цього, можна визначити наступні складові професійної компетенції фахівця туризму:

- інтелектуальна;
- практична;
- ціннісно-орієнтаційна;
- емоційно-почуттєва.

Формування професійно компетентного робітника галузі туризму вимагає розвитку всіх компонентів особистісного потенціалу майбутнього фахівця – пізнавального, ціннісного, творчого, комунікативного, соціального, що обумовлює сформованість основного мотиву розвитку потенціалу особистості – потребу в самодіагностиці, саморозвитку та самореалізації.

Загальна структура стандартів по туризму в Україні має чітку схему, що визначає весь комплекс вимог до працівників секторів індустрії туризму:

- найменування основних посад;
- необхідний рівень освіти;
- посадові обов'язки, що відповідають тому або іншому кваліфікаційному рівню;
- перелік ключових навичок і знань, необхідних для виконання кожного посадового обов'язку.

Всі перераховані вимоги даються для трьох кваліфікаційних рівнів персоналу. Відповідно до цього кожен стандарт передбачає вимоги для фахівців 1-го, 2-го рівнів (молодшого й кваліфікованого персоналу), а також 3-го рівня (управлінського персоналу).

До 1-го кваліфікаційного рівня фахівців туристичної індустрії відносяться: оператор з бронювання, з виїзного, в'їзного й внутрішнього туризму; фахівець, що супроводжує; референт, секретар, касир, кур'єр.

До 2-го кваліфікаційного рівня фахівців туристичної індустрії відносяться: менеджери по напрямку, бронюванню й продажам, маркетингу, по роботі з клієнтами, зв'язкам із громадськістю, візовому забезпеченню й кадрам.

До 3-го кваліфікаційного рівня відповідно відносять управлінців у туризмі [6, с.161-162].

Таким чином, підготовка фахівців сфери туризму є політичною, економічною, соціальною і культурологічною вимогою суспільного розвитку, має глибокий системний багатоплановий характер, є продовженням кращих історичних традицій педагогічної думки на сучасному етапі розвитку суспільства.

Мета підготовки професійних кадрів туризму – формування духовності, високих морально-етичних якостей особистості майбутнього фахівця, який повинен мати глибокі теоретичні знання і необхідні навички практичної діяльності для вирішення психологічних, соціальних та економічних конфліктів, породжених науково-технічною революцією.

У результаті вивчення цього питання вдалося виявити найбільш загальні вимоги до моделі сучасного фахівця туристичної індустрії, 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 перемін 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.

Література

1. **Кнодель Л.В.** Теорія і практика фахівців сфери туризму в країнах – членах ВТО: автореферат. Тернополь, 2007. – 41с.
2. **Иванова Е.М.** Психология профессиональной деятельности – М.: ПЕРСЭ, 2006. – 382с.
3. **Столяренко А.М.** Психология менеджмента: Учебное пособие для студентов вузов, – М. :ЮНИТИ – ДАНА, 2005. – 608с.
4. **Энциклопедия профессионального образования.** В 3-х томах.—Т. 2.— М.: РАО. 1999. – 379с.
5. **Трифонов Е.В.** Психофізіологія людини, англо-російська енциклопедія, 12-изд., 2008
6. **Ильина Е.Н.** Туроперейтинг: стратегия и финансы: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 192с.

Kazarnytskova Y.L.

The model of the modern tourist industry specialist and his(her) professional competence.

The specifics of professional problems of a specialist in service sphere concerning adaptation to requirements and needs of market environment, acquiring appropriate professional values are analyzed in the article. The role of personal competencies in professional development and competitiveness of a specialist in the contemporary labour market is emphasized.

Keywords: professional competence, tourist industry, specialist.

Відомості про автора

Казарницьькова Яна Леонтіївна – магістрантка спеціальності «Туризм» Луганського національного університету ім. Тараса Шевченка; основні наукові інтереси зосереджені навколо дослідження моделі сучасного фахівця туристичної індустрії.