

УДК 378.04:338.48

РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНО-ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ БАКАЛАВРІВ З ТУРИЗМУ В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ

Дишко О.Л.

ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»

У статті проаналізовано систему поглядів науковців щодо особистісних та професійних якостей бакалавра з туризму, зумовлених потребами суспільства у висококваліфікованих, професійно компетентних фахівцях. Охарактеризовано професійно-особистісні якості студентів-туристів у процесі професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Пропонується авторське визначення поняття «професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг». Визначається зв'язок між розвитком професійно-особистісних якостей та ефективністю професійної взаємодії з клієнтами. Наведено результати анкетування співробітників туристичних підприємств щодо визначення окремих аспектів підготовки бакалаврів з туризму.

Ключові слова: бакалавр з туризму, професійна підготовка, професійно-особистісні якості, професійна взаємодія, споживачі туристичних послуг.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку туристичного ринку зростають вимоги до особистісних і професійних якостей бакалаврів з туризму, які покликані забезпечувати конкурентоспроможність фахівців для успішного здійснення професійної діяльності. За цих умов вища освіта має формувати у фахівців з туризму якості, які відображають його професійні знання, і якості, що задовольняють споживачів туристичних послуг. Адже конкурентоспроможність фахівців з туризму визначається можливістю реалізації професійних і особистісних якостей працівника сфери туризму у процесі професійної взаємодії з клієнтами, що сприяє його професійній самореалізації та кар'єрному зростанню.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Основні аспекти проблеми професійної підготовки кадрів для туристичної сфери аналізували у своїх наукових працях О. Баглай, О. Бейдик, А. Віндюк, М. Галицька, Р. Загнибіда, Л. Козак, В. Лозовецька, О. Любіцева, М. Мальська, Л. Сакун, Т. Сокол, В. Федорченко, Н. Фоменко, Г. Цехмістрова та ін. Деякі особливості ж практичної підготовки фахівців з туризму розглядали А. Волкова, Л. Поважна, Н. Хмілярчук, М. Черезова, Г. Шука й ін. Водночас аналіз фахової літератури дає підстави констатувати, що дослідження, які б безпосередньо стосувалися проблеми розвитку професійно-особистісних якостей бакалаврів з туризму до професійної взаємодії з клієнтами, поки що відсутні.

Мета статті полягає в теоретичному аналізі професійно-особистісних якостей бакалаврів з туризму у процесі професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг, а також висвітленні результатів анкетування співробітників туристичних підприємств щодо означеної проблеми.

Виклад основного матеріалу. Одним із стратегічних завдань реформування освіти в Україні є підготовка бакалаврів з туризму з різнобічними та глибокими професійними знаннями й уміннями, здатних до постійного поповнення й оновлення знань, підготовлених до професійної взаємодії з клієнтами. Розв'язання цього завдання передбачає психолого-педагогічне обґрунтування змісту і методів навчально-виховного процесу, спря-

мованого на розвиток професійно-особистісних якостей фахівців з туризму.

Сучасна система професійної освіти майбутніх фахівців сфери туризму, як вважає М. Черезова, орієнтована на створення фундаменту для становлення студента як майбутнього професіонала, якому притаманні компетентність, висока духовна культура, мобільність, уміння вільно орієнтуватися в новітніх досягненнях науки та практики, високий рівень розвитку морально-етичних якостей і професійної етики. За таких умов суттєво підвищуються вимоги до формування таких якостей особистості майбутніх фахівців сфери туризму, як професіоналізм, відповідальність, ініціативність, комунікабельність, креативність, моральність [11, с. 9].

Водночас, пріоритетним завданням професійної підготовки кадрів в галузі туризму є сформулювати майбутнього фахівця з стратегічним мисленням, яке необхідне для здійснення в професійній діяльності адекватних виконавських рішень [7].

Кваліфікація кадрів у туризмі, на думку фахівців, має визначатися за двома критеріями: професійним та особистісним. Причому вимоги особистісного характеру можуть бути загальними (порядність, тактовність, витримка, почуття гумору тощо) та професійно значимими (комунікабельність, відповідальність, доброзичливість, культура поведінки та мовлення, знання поезії, літератури, драматургії, образотворчого мистецтва, фольклору, деяких питань економіки, політики). Разом з тим необхідно зважати на те, що відповідні риси характеру формують мотивацію при виборі професії. Отже, вже на перших етапах професійної орієнтації потрібно виявляти людей, потенційно здатних до роботи в даній галузі [9, с. 59].

В. Бебик слушно зауважує, 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 в інших та адаптувати рішення до ситуацій; відкритість; готовність до безперервного навчання; здатність знаходити спільну мову; вміння діяти

у полікультурному оточенні; вміння управляти змінами [2, с. 109].

Майбутні фахівці туристської галузі повинні також вміти «працювати в команді, бути комунікабельними, самостійно вирішувати нестандартні виробничі завдання, креативно мислити, генерувати нові ідеї, уникати будь-яких конфліктних ситуацій, уміти швидко з них виходити» [3].

Аналіз теорії і практики фахової підготовки фахівців сфери туризму, котрі безпосередньо спілкуються з клієнтами, дозволив визначити Л. Грибовий перелік комунікативних умінь, якими має оволодіти фахівець з туризму у процесі розв'язання сучасних професійних завдань. До них вона відносить: вміння «читати» невербальні виразні рухи співрозмовника, за особливостями міміки розпізнавати його емоційний стан, мотиви поведінки і наміри; вміння рефлексивно і нерелективно слухати співрозмовника і ставати на його точку зору; за зовнішністю визначати тип особистості, особливості темпераменту і характеру, інтелектуальний і культурний рівень; обирати найбільш доцільний стиль спілкування; попереджати і розв'язувати міжособистісні конфлікти, обирати оптимальну стратегію поведінки у конфліктній ситуації; визначати оптимальну соціально-психологічну дистанцію у спілкуванні із співрозмовником, забезпечувати необхідний рівень персоналізованості і статусної регламентованості спілкування; впливати на співрозмовників, наполягати на своєму; знаходити емоційний контакт, налагоджувати відносини взаємної довіри і симпатії, виявляти доброзичливість і тактовність у стосунках з людьми [4, с. 11-12].

Одночасно, фахівець із туристської діяльності повинен мати високий потенціал управлінської і виконавської діяльності, реалізований у різних напрямках туристської, рекреаційної і спортивної роботи, орієнтуватися в різноманітних соціально-економічних і організаційно-технічних проблемах. Він має володіти економічним мисленням, господарською обачністю і заповзятливістю, навичками аналітичної оцінки ситуації, ініціативністю і соціальною активністю, знаннями з психології та конфліктології [8, с. 10].

Належне забезпечення туристичної галузі висококваліфікованими фахівцями, як зазначають Г. Балабанов та Р. Гришко, вимагає від вищих навчальних закладів (ВНЗ) підготовки фахівців нової генерації, які вільно володіють сучасними інформаційними технологіями і спеціальними програмними продуктами, іноземними мовами, добре знають організацію роботи туроператорів, турагентів і механізм взаємодії між ними, здатні швидко і грамотно підготувати основні типи документів, уміють спілкуватись з клієнтами і партнерами, приймати рішення у нестандартних ситуаціях на ринку, розробляти групові та індивідуальні тури і розраховувати їхню вартість, впевнено володіють навичками аналітичної, дослідницької та маркетингової діяльності, є носіями високої культури [1].

Як наголошує Г. Цехмістрова, «в жодній галузі індустрії, крім туризму, немає такої кількості працівників, які постійно перебувають у безпосередніх контактах зі споживачами її продукції. Тому людський фактор, особистісний капітал – кваліфікація, досвід, інтелект, моральна відпо-

відальність, толерантність, ввічливість, сумлінне ставлення до своєї роботи в туризмі – посідають домінуючу позицію і відіграють кардинальну роль» [10, с. 68].

Згідно з позицією Ю. Пенца, фахівцю з туризму передусім мають бути притаманні: потреба або прагнення брати на себе відповідальність за перебіг подій, вміння стійко зустрічати зміни; усвідомлення, в якому напрямі слід спрямувати; вміння переконувати інших, залучати до цієї справи й тих, з ким він безпосередньо не працюватиме, але хто підтримає його плани; вміння набувати досвід, робити висновки, не залишаючись «в'язнем минулого»; здатність покладатися на себе у складних ситуаціях, не сподіватися на інших, готовність приймати самостійні рішення та втілювати їх у життя [12, с. 113].

Водночас, В. Лозовецька виділяє такі професійно значущі якості фахівця туризму:

1. Психологічні: емпатія (здатність до співпереживання), емоційність (в межах норми професійного колективу), аутентичність, відкритість (по відношенню до інших, нових підходів до організації праці), терпимість, розвинута інтуїція, стійкість до стресу, розвинуте сприйняття.

2. Мисленнєві: аналітичність, рефлексивність, швидкість реакції, креативність, спостережливість, критичність мислення, цілісність мислення.

3. Поведінкові: комунікабельність, ініціативність, здатність до імпровізації, здатність до релаксації, здатність до підприємництва, готовність до ризику, управлінських дій, особистісної відповідальності за результати праці [6].

Отже, фахівці називаючи численні якості, якими має володіти бакалавр з туризму, не вказують на важелі, які б сприяли їхньому формуванню чи розкриттю, тобто не аналізують мотиваційний аспект розвитку цих якостей.

На нашу думку, становлення бакалавра з туризму як професіонала тісно пов'язане з розвитком його професійно-особистісних якостей, що є важливим у практичній діяльності фахівця з туризму. Отож формування професійно-особистісних якостей студента-туриста під час навчання є однією з головних цілей підготовки кваліфікованого фахівця з туризму, здатного високоякісно виконувати свої функції, володіти високою культурою, мати ґрунтовні знання, необхідні для успішної професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

Зауважимо, що під поняттям «професійна взаємодія зі споживачами туристичних послуг» ми розуміємо цілеспрямований динамічний процес безпосереднього або опосередкованого впливу на осіб, які мають намір замовити, замовляють або використовують окремі чи комплексні послуги суб'єктів туристичної індустрії [5, с. 25].

При цьому розвиток професійно-особистісних якостей бакалаврів з туризму у процесі професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг мотивуються цінностями студентів при виконанні професійної діяльності. Це, зокрема, мотивація до самовдосконалення й саморозвитку, ціннісне сприйняття і розуміння важливості професійної взаємодії для туристської діяльності; системні, глибокі та ґрунтовні професійно важливі знання, необхідні бакалавру з туризму для професійної взаємодії з клієнтами; чітко сфор-

мовані проектувально-конструктивні, виконавські й аналітико-рефлексивні уміння та навички студента з професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг; яскраво виражені професійно важливі якості, комунікабельність, компетентність у розв'язанні конфліктів і конфліктних ситуацій зі споживачами туристичних послуг.

Разом з тим, об'єктивно оцінити рівень розвитку професійно-особистісних якостей студентів-туристів можна під час практики на туристичних підприємствах. Саме практична діяльність дозволяє визначити міру готовності майбутніх фахівців до взаємодії зі споживачами туристичних послуг. З цією метою ми провели опитування 45 співробітників туристичних підприємств, зокрема, ПП «Перше Туристичне агентство», ПП «Світ Подорожей», Туристична агенція «Патріот», Турагентство Галини Куцик, Підприємець Наумчук Ірина, Туристичне агентство «Рів'єра Тур».

Результати анкетування засвідчили, що жоден з респондентів не був цілком задоволений підготовкою студентів-туристів до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Однак частково задоволеними виявилось 87,04% опитаних (рис. 1).



Рис. 1. Розподіл відповідей співробітників про задоволення підготовкою студентів-практикантів, бакалаврів з туризму, до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг (%)

Подібно оцінили респонденти рівень знань студентів-практикантів: жоден не висловив цілковитого задоволення знаннями студентів, натомість 90,38% опитаних були частково задоволені.

Список літератури:

1. Балабанов Г. В. Сучасний стан національного ринку вищої професійної освіти в галузі туризму [Електронний ресурс] / Г. В. Балабанов, Р. О. Гришко // Географія та туризм / гол. ред. О. О. Любіцева. – Київ, 2014. – Випуск 28. – Режим доступу : <http://www.geolgt.com.ua/images/stories/zbirnik/vipusk28/v283.pdf>.
2. Бебик В. М. Болонський процес: перспективи і розвиток у контексті інтеграції України в Європейський простір вищої школи: монографія / за ред. В. М. Бебика. – Київ : МАУП, 2004. – 200 с.
3. Виноградова О. В. Туризм як предмет наукових досліджень у контексті підготовки висококваліфікованих кадрів / О. В. Виноградова // Вісник Луганського національного Університету імені Тараса Шевченка. Серія : Педагогічні науки. – 2013. – № 18 (277). – С. 26-33.
4. Грибова Л. В. Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму: автореф. дис. канд. ... пед. наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / Л. В. Грибова. – Вінниця, 2010. – 22 с.
5. Дишко О. Л. Теоретичні засади формування професійної взаємодії фахівців з туризму зі споживачами туристичних послуг / О. Л. Дишко // Наукові записки. – Серія «Психолого-педагогічні науки» (Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя) / за заг. ред. проф. Є. І. Коваленко. – Ніжин : НДУ імені М. Гоголя, 2013. – № 3. – С. 22-25.
6. Лозовецька В. Т. Концептуальні засади формування професійної компетентності фахівця туризму [Електронний ресурс] / В. Т. Лозовецька. – Режим доступу: <http://dok.znaimo.com.ua/docs/index-15862.html>.

Опитування про те, чи задоволені співробітники туристичних підприємств вміннями, які виявили бакалаври з туризму, під час проходження практики, спрямованими на здійснення ними професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг виявило, що частково задоволені 94,84% респондентів. Переважна більшість (87,60%) проанкетованих співробітників вважають, що частково володіють бакалаври з туризму навичками здійснення професійної взаємодії з клієнтами.

Як видно, потенційні працедавці у цілому задовільно оцінюють рівень готовності бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг. Основні зауваження полягали у відсутності навичок реальної реалізації турів, практичної роботи з документами, спілкування з клієнтами, вирішення конфліктних ситуацій тощо. Однак зауважимо, що ці недоліки зумовлені браком практичного досвіду, який, з одного боку, набувається у процесі подальшої професійної діяльності, а з іншого, – може активніше збагачуватися під час навчання.

Отже, відповідність змісту навчання вимогам туристичної діяльності, взаємозв'язок теоретичних курсів з практичними предметами, зв'язок навчання з виробничою практикою, навчання на туристичних підприємствах – усе це сприяє розвитку професійних і особистісних якостей бакалавра з туризму, які впливають на рівень професійної компетентності фахівця. У зв'язку з цим основний шлях вирішення цих проблем – оптимізація професійної та практичної підготовки студентів.

Висновки і пропозиції. Таким чином, сучасний туристичний ринок вимагає від молодих фахівців високого рівня професійно-практичної підготовки як запоруку конкурентоспроможності, ефективної самореалізації та кар'єрного розвитку. У зв'язку з цим, розвиток професійно-особистісних якостей студентів-туристів має активізуватися вже під час навчання, переважно, через оптимізацію співвідношення теоретичної та практичної складової.

У подальшому, на нашу думку, доцільно також вивчити зарубіжний досвід та впровадження його прогресивних ідей у практику підготовки бакалаврів з туризму до професійної взаємодії зі споживачами туристичних послуг.

7. Машика Н. В. Теоретичні і практичні аспекти професійної підготовки кадрів в галузі туризму [Електронний ресурс] / Н. В. Машика. – Режим доступу : http://tourlib.net/statti_ukr/mashyka.htm.
8. Севаст'янова О. А. Педагогіка туризму : навч. посіб. для магістрантів ден. та заоч. форми навч. за спец. «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» / О. А. Севаст'янова. – Луганськ : Вид-во ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2010. – 237 с.
9. Філоненко І. М. Особливості та структура системи підготовки кадрів для туристичної сфери / І. М. Філоненко // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. – 2012. – № 4 (239) – Ч II. – С. 59-64.
10. Цехмістрова Г. Моніторинг якості професійної туристської освіти / Г. Цехмістрова // Вища школа. – 2005. – № 1. – С. 66-73.
11. Черезова М. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців сфери туризму у навчально-виховному процесі коледжу : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти / М. В. Черезова. – Луганськ, 2010. – 22 с.
12. Penc J. Strategiczny system zarządzania. Holistyczne myślenie o przyszłości / J. Penc // Formułowanie myśli i strategii. Pobudzanie innowacyjności i kreatywności. Tworzenie systemu troski o klienta. – Warszawa : Placet, 2001. – 440 s.

Дышко О.Л.

ЧВУЗ «Академия рекреационных технологий и права»

РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ БАКАЛАВРОВ ТУРИЗМА В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Аннотация

В статье проанализирована система взглядов ученых о личностных и профессиональных качествах бакалавра туризма, обусловленных потребностями общества в высококвалифицированных, профессионально компетентных специалистах. Охарактеризованы профессионально-личностные качества студентов-туристов в процессе профессионального взаимодействия с потребителями туристических услуг. Предлагается авторское определение понятия «профессиональное взаимодействие с потребителями туристических услуг». Определяется связь между развитием профессионально-личностных качеств и эффективностью профессионального взаимодействия с клиентами. Приведены результаты анкетирования сотрудников туристических предприятий по определению отдельных аспектов подготовки бакалавров туризма.

Ключевые слова: бакалавр туризма, профессиональная подготовка, профессионально-личностные качества, профессиональное взаимодействие, потребители туристических услуг.

Dyshko O.L.

PHEE «Academy of Recreational Technologies and Law»

THE DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL AND PERSONAL QUALITIES OF THE BACHELORS OF TOURISM IN THE PROCESS OF THE PROFESSIONAL INTERACTION WITH CONSUMERS OF TOURIST SERVICES

Summary

The points of view of the scientists' on the personal and professional skills of the bachelor in tourism due to the needs of highly qualified, professionally competent specialists are analyzed in this article. The professional and personal qualities of students in the process of professional interaction with consumers of tourist services are characterized. The author's definition of "professional interaction with consumers of tourist services" is offered. The relationship between the development of personal and professional qualities and effectiveness of professional interaction with clients is defined. The results of the survey of employees of tourism enterprises regarding certain aspects of preparing the bachelors in tourism are given in this article.

Keywords: bachelor in tourism, vocational training, personal and professional qualities, professional interaction, consumers of tourism services.