



DOI 10.36074/grail-of-science.17.03.2023.061

## ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ФАХІВЦІВ ТУРИЗМУ: КРАЦІ СВІТОВІ ПРАКТИКИ

Бабушко Світлана Ростиславівна 

доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри туризму  
Національний університет фізичного виховання і спорту України,  
Україна

Соловей Мирослав Іванович 

кандидат педагогічних наук, доцент, проректор  
з навчально-виховної роботи  
Київський національний лінгвістичний університет, Україна

**Анотація.** Нині ринок праці у сфері туризму вимагає високо кваліфікованих і освічених кадрів, здатних забезпечити якісний турпродукт чи послугу гостинності. Тому питання професійного розвитку фахівців набуває особливого значення. У статті проаналізовано широке та вузьке розуміння поняття «професійний розвиток». Визначено рівень уваги до професійного розвитку фахівців сфери туризму відповідно до регіонів світу. З'ясовано, що цим питанням найбільше переймаються у Європейських країнах та Центральній Азії (45% від загального обсягу); на 2-му місці – Південна та Північна Америки (24%), 3-є місце – країни Азійсько-Тихоокеанського регіону (17%). Описано кращі світові практики з навчання працівників туризму (Франція, США, Польща). Акцентовано на популярності та ефективності онлайн навчання, зокрема масових відкритих онлайн курсів (MOOCs), які забезпечують не лише професійний, але й особистісний розвиток працівника.

**Ключові слова:** професійний розвиток, сфера туризму, кращі практики, онлайн навчання, ефективність.

У XXI ст. гостро постало питання професіоналізації індустрії туризму [1]. Іншими словами, ринок праці почав висувати вимоги до фахівців сфери туризму щодо їх знань, умінь і навичок. Прийшло усвідомлення потреби «розвитку кваліфікованих, компетентних людей, здатних забезпечити високу якість запропонованої послуги гостинності» [2]. Як наслідок, підприємства туристичної сфери почали виділяти певні кошти на навчання свого персоналу. Якщо раніше такі кошти переважно виділялися на підготовку менеджерів вищої ланки, то у сучасних умовах все більше уваги почали звертати і на підготовку працівників нижчої та середньої ланок.

Аналіз літератури з питання професійного розвитку працівників свідчить, що ця проблема перебуває в колі наукових інтересів як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Зокрема питання досліджується в межах менеджменту,

а саме в управлінні персоналом (В. Данюк, В. Петюх, О. Цимбалюк; О. Килин, Ю. Тимчишин; О. Крушельницька, Д. Мельничук; А. Ezaki; R. Thomas, H. Thomas). Разом з тим, це питання цікавить і педагогів (С. Бабушко; О. Баніт; О. Василенко; Л. Лук'янова; Н. Муқан; Л. Пуховська; М. Dudzinski; Т. Ganser), психологів (І. Хоржевська; Є. Гейко, Г. Горська, І. Радул), економістів (В. Непочатенко; О. Романовський; K. Lyons, T. Young, J. Hanley, P. Stolk).

Водночас багато питань залишаються поза увагою науковців, і потребують детального вивчення, зокрема підходи до професійного розвитку як складової навчання дорослих та навчання упродовж життя, розроблення комплексних програм професійного та особистісного розвитку працівників з урахуванням специфіки діяльності підприємства, де вони працюють та ін.

З огляду на викладене, метою статті є висвітлення кращих світових практик професійного розвитку фахівців сфери туризму. Для досягнення поставленої мети вирішимо наступні завдання:

- з'ясуємо сутність професійного розвитку фахівців індустрії туризму;
- визначимо, як приділяється увага професійному розвитку працівників відповідно до регіонів світу;
- розглянемо кращі світові практики з навчання працівників туризму;
- виокремимо позитивні ідеї зарубіжного досвіду для можливого використання в Україні.

Зважаючи, що терміном «професійний розвиток» послуговуються у різних науках, дослідники і практики вкладають дещо інше змістове наповнення в цей термін. Тому це поняття до сих пір немає «належного наукового осмислення та теоретичної інтерпретації» [3]. До прикладу, у публікаціях з менеджменту використовуються терміни «фаховий розвиток» чи «розвиток персоналу» [4]. В межах управління персоналу синонімом терміну «професійний розвиток» є «розвиток людських ресурсів» [5]. Термін може трактуватися як у широкому, так і вузькому значенні. Відповідно до широкого розуміння терміну, якого притримуються науковці, професійний розвиток є сукупністю різноманітних організаційно-економічних заходів, що включають в себе навчання, підвищення кваліфікації та перепідготовку кадрів [6].

Натомість, практики часто під професійним розвитком розуміють навчання на робочому місці. Так, В. Непочатенко визначає навчання як «процес удосконалення знань співробітників та вдосконалення їхніх навичок і компетенцій, необхідних для належного виконання завдань та створення можливості для додаткового поповнення знань, умінь і компетенцій у плані кар'єрного підвищення» [7]. Це є вузьким розумінням терміну.

Досліджуючи кращі світові практики професійного розвитку фахівців туризму, ми звернули увагу, що розуміння поняття професійного розвитку охоплює не лише навчання на робочому місці, але й особистісний розвиток працівників. Таким чином, це вже – третій підхід.

Для того, щоб уявити цілісну картину професійного розвитку фахівців сфери туризму, розглянемо, як розподіляється увага до цього питання у регіонах світу (див. рис. 1).

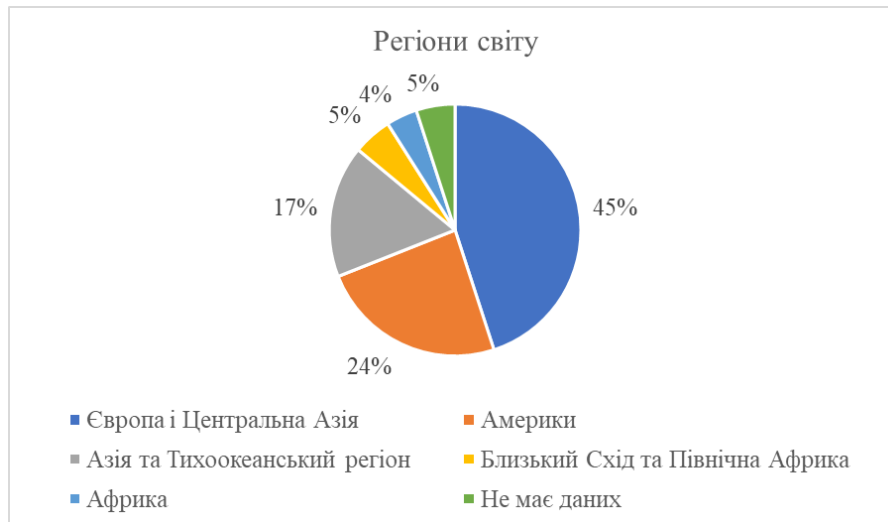


Рис. 1. Увага навчанню працівників сфери туризму за регіонами світу.

*Джерело: за матеріалами [8].*

Як видно з рисунку, найбільше питанню навчання працівників увага приділяється у Європейських країнах та Центральній Азії і становить 45% загального обсягу. На другому місці перебуває Південна та Північна Америки (24%) і за ними йдуть країни Азійсько-Тихоокеанського регіону (17%). Зауважимо, що дані взято з доповідного періоду [8].

Якщо переглянути статистику за секторами сфери туризму, то найбільша увага приділялася сектору туристичних агентств і туроператорів (36%). Працівники сфери туризму мали змогу навчатися і професійно розвиватися у сфері освіти та через громадські організації та об'єднання. Таким чином, освітній та громадський сектори стали другою за величиною групою, де навчанню працівників приділялася увага. Третє місце посів сектор розміщення, тобто готельні підприємства, де увагу навчання персоналу приділялося 10% [8].

Згідно з визначенням Ради ВТО, у сфері туризму відсутність навчання і можливості професійно розвиватися призводить до погіршення рівня обслуговування споживачів і зниження стандартів. Якщо посади у туризмі займуть низько кваліфіковані працівники, ненавчені чи без належного досвіду, це негативно вплине на «ціни, прибутковість бізнесу, його конкурентоспроможність, бренд, інвестиції і зрештою на подальший розвиток» [9].

Країни з ринковою економікою давно переконалися у результативності капіталовкладень у професійний розвиток персоналу. Їх розглядають як інвестиції. До прикладу, згідно із законодавством Франції будь-який готель, в якому чисельність співробітників становить не більше 10 осіб, зобов'язаний витратити не менше 1,6% фонду заробітної плати на підвищення кваліфікації працівників різного рівня [7]. Прикметно, що навчання має проводитися під час робочого дня, і цей час вважається робочим. Відповідно й оплачується, як робочий час. Якщо, через певні умови, кошти, заплановані на підвищення кваліфікації працівників, не були реалізовані за своїм призначенням, їх вилучають до державного бюджету.

У США найбільш ефективними формами професійного розвитку

працівників туризму, зокрема готелів, вважаються групові заняття, наприклад це – ділові ігри, вирішення кейсів, тобто обговорення проблемних ситуацій та пошук реальних шляхів їх вирішення, різні види тренінгів [10].

Звертає на себе увагу досвід Польщі щодо професійного розвитку працівників готельних підприємств. Як свідчить аналіз літератури з цього питання, у цій країні активно використовують такий метод як коучинг. Завдяки коучингу, працівники повністю розкривають свій потенціал, покращується обслуговування гостей готелю, працівники більш впевнені в своїх силах. Як результат, коучинг зменшує плинність кадрів, прискорює реалізацію стратегічних цілей готелю. Прикметно, що працівників готелю у Польщі не лише навчають, але й періодично оцінюють результати їхнього навчання. Це дає змогу з'ясувати обсяг знань працівника та його кваліфікованість. Періодичне оцінювання приносить подвійну користь. Для готельного підприємства таке оцінювання вказує шляхи подальшого удосконалення системи функціонування готелю. Для самого ж працівника допомагає виявити прогалини в знаннях та зрозуміти причини своїх невдач на робочому місці.

Найбільш ефективними практиками здійснення професійного розвитку працівників, як засвідчують наукові дослідження та різні опитування у сфері туризму є такі: воркшопи чи майстер класи, професійні конференції та аудиторні навчальні заходи. До прикладу, 24% працівників туризму використовують освітні можливості, щоб здобути професійну кваліфікацію, зокрема в межах конференцій; 23% працівників віддають перевагу персоналізованим навчальним програмам з обслуговування клієнтів; 23% працівників звертають увагу на зовнішніх освітніх провайдерів для навчання на курсах та воркшопах [8].

Проте останнім часом все більшої популярності набуває онлайн навчання. Пандемічні обмеження, викликані коронавірусною інфекцією COVID-19, значно посилили популярність дистанційного онлайн навчання. Статистика свідчить, що 54% працівників сфери туризму віддають перевагу саме онлайн курсам. З-поміж них 40% користуються пропозиціями масових відкритих онлайн курсів (MOOCs – massive open online courses) [8]. MOOCs – це безкоштовні навчальні курси, викладені онлайн для загального доступу в інтернеті. Причому, деякі працівники використовують одну освітню програму від одного провайдера, а деякі – кілька освітніх програм від багатьох провайдерів. Щодо змісту цих програм, варто зазначити, що вони не обмежуються курсами на теми, які безпосередньо пов'язані з туризмом. Багато працівників обирають програми на теми, ширші за свою професійну діяльність, зокрема, бізнес-стратегії, соціальне підприємництво та міжнародний розвиток.

Окрім MOOCs, працівниками туризму обираються й інші види онлайн-курсів, зокрема програми, академічної спрямованості (наприклад, програми отримання ступеня, які повністю або частково доступні онлайн) та можливості онлайн-навчання протягом усього життя (наприклад, програми, що пов'язані з індустрією туризму, по закінченню яких працівники отримують сертифікати про навчання), чи галузеві програми (наприклад, онлайн-спеціалізовані програми, курси з систем бронювання та інших туристичних технологій).

Як відзначають самі фахівці сфери туризму, онлайн навчання є

найзручнішим способом отримати нові знання та набути нових навичок. Відзначимо, що і працівники, і компанії усвідомили ті переваги, що їх дає дистанційна освіта, зокрема: скорочення робочого часу на навчання працівника, зменшення витрат компанії на організацію та проведення навчання персоналу, конфіденційність інформації про навчання працівника, послідовність викладу матеріалу, опанування працівниками не загальними знаннями, а тими, яких працівник потребує на конкретному робочому місці, широкий доступ і вибір освітніх програм не лише для професійного розвитку, але й для особистісного, можливість займатися у зручний для себе час та зі зручною для себе швидкістю та багато ін. [3]. Ці переваги онлайн навчання були взяті на озброєння фахівцями з корпоративних університетів і шкіл і підготовлено низку освітніх онлайн програм, що зарекомендували себе ефективними і результативними.

До прикладу, популярною програмою для онлайн навчання працівників готельних підприємств є програма «Важкий гість», розроблена компанією Media-Partners. Її популярність пояснюється тим, що вона є цікавою, підвищує рівень професійної кваліфікації працівників готелю, допомагає зекономити кошти готелю, що виділяються на навчання і професійний розвиток персоналу. Суть цієї програми полягає в тому, що у формі гри працівники навчаються поводитися професійно (стримано, ввічливо, врівноважено) з вимогливими клієнтами, а саме з так званими «важкими» гостями. Завдання гри – підвищити прихильність гостя готелю до певного бренду через підвищення професійності працівників готелю. Завдання є надзвичайно важливим, адже втрата одного гостя через непрофесійні дії персоналу обертається фінансовими збитками готелю, за тиждень це складає в середньому 30 доларів. За місяць збитки становитимуть вже 120 доларів, а за рік сума може добігати 18 тисяч доларів. Таким чином, ця онлайн програма є гарною інвестицією у розвиток готельного підприємства загалом, адже допомагає зменшити збитки через втрату постійних гостей і водночас озброїти своїх працівників новими навичками та уміннями.

Викладене вище дає підстави констатувати, що питання професійного розвитку фахівців надзвичайно актуалізувалося у відповідь на вимоги ринку праці. який потребує високо кваліфікованих працівників. Проаналізовані можливості професійного розвитку працівників туризму засвідчують, що для того, щоб бути конкурентоспроможним фахівцем у сучасних умовах необхідно не лише постійно підвищувати свою кваліфікацію, навчатися на робочому місці й поза ним, але й розвиватися особистісно.

#### **Список використаних джерел:**

- [1] Thomas, R., & Thomas, H. (2014). 'Hollow from the Start'? Professional Associations and the Professionalization of Tourism. *The Service Industries Journal*, 34(1), 38-55.
- [2] Lyons, K. D., Young, T., Hanley, J., & Stolk, P. (2015). Professional Development Barriers and Benefits in a Tourism Knowledge Economy. *International Journal of Tourism Research*, Introduction. Wiley Online Library. <https://doi.org/10.1002/jtr.2051>.
- [3] Бабушко, С. Р. (2015). Професійний розвиток фахівців сфери туризму в США та Канаді. К.-Ніжин: Видавець ПП Лисенко М. М.

- [4] Данюк, В. М., Петюх, В. М., & Цимбалюк, С. О. (2006). Менеджмент персоналу. В. М. Данюк, В. М. Петюх (ред.). К.: КНЕУ.
- [5] Хоржевська, І. М. (2014). Характеристика професійного становлення особистості. *Психологічні науки*, 2, 10(91), 304-308.
- [6] Гейко, Є. В., Горська, Г. О., & Радул, І. Г. (2022). Психологічні засади управління персоналом підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Психологія*, (1), 158-162. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.1.30>
- [7] Непочатенко, В. (2022). Підвищення кваліфікації персоналу як складова успішного розвитку підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 39. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-86>.
- [8] Ezaki, A. (2016). *Tourism skills + Jobs*. Report for Training Aid. Retrieved from [www.trainingaid.org](http://www.trainingaid.org).
- [9] WTO Council World Travel and Tourism Council. (2015). *Report on Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector*. Retrieved from <https://bit.ly/3Inzc9D>.
- [10] Килин, О. В., & Тимчишин, Ю. В. (2018). Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 22(2). 20-24.