

Бабушко С.Р.

Зав. каф. інозем. мов, канд. філол. наук, доцент

Інститут туризму ФПУ, м. Київ

Зовнішні рушійні сили професійного розвитку фахівців туристичної індустрії

В статті розглядаються рушійні сили як дихотомія «зовнішнього та внутрішнього». Автором детально проаналізовано зовнішні фактори впливу на професійний розвиток фахівців сфери туризму та запропонована їх класифікація.

Ключові слова: зовнішні рушійні сили, професійний розвиток, фахівці туристичної індустрії.

Бабушко С.Р.

Зав. каф. иностр. яз., канд. філол. наук, доцент

Інститут туризму ФПУ, г. Киев

Внешние движущие силы профессионального развития специалистов туристической индустрии

В статье рассматриваются движущие силы как дихотомия «внешнего и внутреннего». Автором детально проанализированы внешние факторы, влияющие на профессиональное развитие работников сферы туризма, и предложена их классификация.

Ключевые слова: внешние движущие силы, профессиональное развитие, работники туристической индустрии.

S. R. Babushko

Head of Foreign Languages Chair, PhD, Associate Professor

Institute of Tourism of Trade Unions' Federation of Ukraine, Kyiv

Outer Factors Influencing Professional Development of Tourism Industry Employees

The article represents the impact factors as a dichotomy of concepts “outer and inner”. Outer factors, influencing the professional development of tourism employees, have been analyzed in detail and their classification has been offered.

Key words: outer impact factors, professional development, tourism industry employees.

Сьогодні питання професійного розвитку перебувають на етапі активного і ретельного вивчення. На думку зарубіжного дослідника

М. Тайта (M.Tight), саме питання взаємозв'язків професійного розвитку, освіти дорослих та їх навчання з ринком праці та економічним зростанням, їх переваги та недоліки мають місце «на передовій сьогоденних дебатів» з освітньої політики [1, с.74].

Підвищення уваги до питання професійного розвитку працівників будь-якої галузі економіки зумовлено низкою різноманітних чинників. Вони впливають на цей процес і роблять його рухливим, мінливим, здатним адаптуватися і бути пристосованим до будь-якої суспільства, організації, учня-працівника. З огляду на сказане, **метою даної статті** є аналіз та виокремлення рушійних сил, що значною мірою впливають на механізми професійного розвитку працівників загалом та туристичної індустрії, зокрема. Для досягнення поставленої мети, необхідно здійснити низку таких завдань:

- з'ясувати сутність терміну «рушійна сила»;
- розглянути підходи зарубіжних науковців до вивчення проблеми;
- проаналізувати та класифікувати зовнішні рушійні сили професійного розвитку фахівців туристичної індустрії.

Передусім, розглянемо, що розуміється під терміном *«рушійні сили»*. Термін *«рушійні сили»* відсутній у спеціалізованих педагогічних словниках, оскільки він вживається як базова дефініція, аксіоматична для опису інших понять, явищ, процесів. Тому для її інтерпретації у педагогіці доцільно скористатися існуючими загальнонауковими тлумаченнями, адаптуючи їх до педагогічних процесів та явищ. Тут і надалі, ми будемо розуміти під ***«рушійною силою професійного розвитку»*** *спонукання, сприяння, джерело діяльності працівників в напрямку систематичного, неперервного оновлення їх професійних знань та умінь у відповідності до вимог сьогодення, причиною яких є певні умови, чинники та фактори*. Отже, у нашому дослідженні вказані терміни також будуть вживатися як синонімічні концепти.

Вартим уваги є підхід зарубіжних науковців до проблеми визначення чинників, що сприяють в умовах сьогодення актуалізації питання професійного розвитку працівників. Так, зарубіжні дослідники називають їх «*драйверами*» (*drivers*) [2, с. 259]. На їх думку, ключовими «драйверами» є такі:

- зміна характеристики і змісту роботи, що охоплює виконання більшого обсягу робіт у команді, нові практики менеджменту та нові форми організації роботи;
- забезпечення якості виконання роботи. Це постійний «драйвер» навчання в організації, хоча під якістю розуміються різні речі у різних індустріях;
- нові технології, завдяки яким отримують і новий продукт і нові технологічні процеси.

Їх вважають ключовими в силу того, що саме вони «дають негайне зростання вимоги до навчання в умовах організації» [там само, с. 262], тобто вони спонукають організацію проводити навчання свого персоналу, забезпечувати їх професійний розвиток. Вчені А. Сміт та Г. Гайтон (A.Smith, G.Hayton) виділяють також додаткові фактори, що впливають на навчання в компанії, відтак і на професійний розвиток її персоналу. Ці додаткові спонукальні чинники називають «*навчальними модераторами*» (*training moderators*). Якщо «драйвери» впливають на появу потреби в навчанні, мотивують працівників до свого професійного розвитку, сприяють йому, то «навчальні модератори» впливають на «природу та обсяг навчальної діяльності в організації» [там само]. Останні, на переконання дослідників, діють на рівні організації, тобто є внутрішніми. «Навчальні модератори» охоплюють:

- розмір компанії;
- традиції індустрії щодо організації та проведення навчання;
- структуру посад;
- зв'язки з іншими індустріями;

- ставлення управлінців;
- урядову політику щодо навчання.

Однак, на наше переконання, внутрішні чинники, віднесені науковцями А. Смітом та Г. Гайтоном (A.Smith, G.Hayton) до «навчальних модераторів» – неоднорідні за своєю суттю. Так, розмір компанії, структура посад в ній, ставлення керівної ланки компанії до навчального процесу в організації є насправді внутрішніми чинниками. Традиції індустрії, зв'язки з іншими галузями з деяким обмеженням можна віднести до внутрішніх чинників, то урядова політика, безумовно, є зовнішнім фактором, який впливає на процеси професійного розвитку працівників в будь-якій організації. В цілому, позиції вітчизняних та австралійських учених щодо рушійних сил є суголосними: фактори, які спричиняють зміни, є драйверами, а фактори, що забезпечують їх, – навчальні модератори. Без сумніву, такий поділ можна вважати чисто умовним, особливо, якщо це стосується дослідження саме результату впливу цих чинників. Відтак, питання виокремлення найбільш узагальнюючих факторів професійного розвитку працівників набуває вагомості.

Загальноприйнято в наукових джерелах розглядати рушійні сили, фактори впливу, чинники, що зумовлюють появу та розвиток певного явища у дихотомії «зовнішнє – внутрішнє». В контексті цієї дихотомії, рушійні сили професійного розвитку фахівців туристичної індустрії також повинні розглядатися у взаємозв'язку, як зовнішні та внутрішні фактори. Саме вони не лише актуалізують питання професійного розвитку працівників, але й впливають на його реалізацію (рис.1).

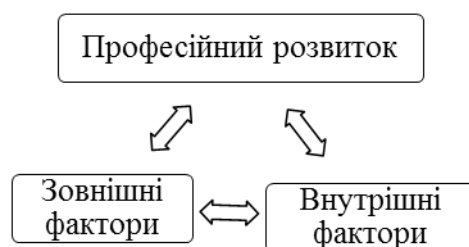


Рис.1.Фактори впливу на професійний розвиток працівників

Однак, оскільки за мету було поставлено аналіз зовнішніх рушійних сил, розглянемо та проаналізуємо лише **зовнішні фактори** впливу. Серед них декілька найбільш вирішальних, з нашої точки зору, є: системна криза, спричинена кардинальними змінами в соціально-економічних відносинах, зростаючий рівень безробіття, підвищення конкуренції, інфляційні процеси, зрослі вимоги роботодавців до професійних здібностей і кваліфікацій працівників. Такі зміни неоднозначні та мають як позитивний (усвідомлення світовою спільнотою ролі освіти дорослих), так і негативний вияв (скорочення термінів навчання, комерціалізація багатьох напрямів освіти дорослих, регіоналізація освіти). Ще одним прикладом негативного вияву може слугувати і невідповідність рівня професійної підготовки у системі формальної освіти вимогам ринку праці. «Базова професійна підготовка у вищих навчальних закладах, як правило, відстає від передових науково-технічних розробок, що стає серйозним стримуючим фактором ефективного соціально-економічного розвитку» [3, с. 14-15]. Крім того, у сучасних суспільно-економічних умовах ми є свідками протиріччя між рівнем вимог ринку та роботодавців до виконання трудових обов'язків і реальними кваліфікаціями працівників, їх професійними компетенціями. Так, «керівники 60% американських компаній не задоволені рівнем підготовки своїх працівників, особливо в галузі базових навичок» [4, с.127]. Подолання цього протиріччя стимулює роботодавців інвестувати та здійснювати навчання свого персоналу, а самих працівників замислитися над важливістю свого професійного розвитку та саморозвитку.

Одна із тенденцій, яку спостерігаємо у сьогоденних економічних умовах, полягає в тому, що сучасні роботодавці схильні брати на роботу не скільки фахівців, які є професіоналами у своїй галузі, а тих, хто має комунікативні здібності, вміє працювати у команді, знає принаймні одну іноземну мову, вміє та бажає учитися. Ця тенденція особливо помітна у сфері туризму, зокрема, «в індустрії гостинності, в якій люди

обслуговують людей» [5, с. 285]. Отже, пріоритетності набувають міжособистісні стосунки працівників зі споживачами. Як доказ, наведемо висловлювання засновника першої у світі корпоративної мережі «Хілтон» Елсворта Статлера, який рекомендував брати на роботу в готельний бізнес лише добропорядних людей, щиросердних і ввічливих, які часто й охоче посміхаються, *тих, кого можна навчити* [6, с. 123]. Отже, здатність та бажання вчитися є ключовими. Саме тому під час прийому на роботу американські роботодавці звертають увагу на готовність своїх потенційних працівників до постійного підвищення професійного рівня.

Водночас, і самі працівники усвідомлюють і наголошують на важливості свого професійного росту. Вони вбачають у професійному зростанні можливість убезпечити себе від звільнення, засіб підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку праці та можливість кар'єрного просування. Отже, у сьогоденних умовах є всі підстави стверджувати, що в туристичній сфері спостерігається нова тенденція – працівники більше не очікують працевлаштування лише в одній компанії упродовж всього свого життя. Вони сподіваються, що компанія, на яку вони працюють, задовольнить їх потреби щодо навчання та кар'єрного розвитку. Іншими словами, вони кажуть компанії: «Якщо ви не можете забезпечити мене працею тут, в цій компанії на все моє життя, тоді дайте мені найкраще з того, що ви можете зробити, – допоможіть мені розвинути робочі навички, які я можу забрати з собою» [5]. Якщо ця вимога працівників щодо їх навчання не виконується, вони йдуть з цієї компанії. Статистичні дані свідчать, що 40% працівників, які отримують навчання, що не відповідає їх потребам, залишають свої посади вже після першого року роботи [7].

Оскільки туристський ринок відрізняється особливо гострою конкуренцією, він вимагає від працівників високої продуктивності, гнучкості, уміння швидко адаптуватися до мінливих умов. Тому єдиний шлях утримати фахівців у компанії – це озброїти їх необхідними знаннями і навичками, щоб вони були здатні встигати за швидкими змінами

технологій, тобто забезпечити доступність професійної освіти упродовж всього життя, «розробити і запропонувати навчання для кожного від тих, хто працює погодинно, до менеджерів вищої ланки» [5, с. 284].

Поява новітніх технологій призвела до швидкого застарівання здобутих знань. Адже «знання, отримані випускниками на початку ХХ, застарівали за 25-30 років, отримані наприкінці століття – за 10 років, в умовах сьогодення – 4-5 років». Щодо кваліфікації працівників, то вона «морально застаріває кожні десять років» [3, с. 14]. Більш того, деякі дослідники прогнозують, що знання та кваліфікація, якими володіють фахівці сьогодні, будуть становити лише 10% від того, що вони знатимуть і вмітимуть через 10 років [5, с. 281].

Цілком зрозуміло, що швидке «моральне зношення» професійної кваліфікації зумовлює потребу кардинальних змін в освітній сфері та постійного оновлення загальнонаукових і спеціальних знань. Суть таких нововведень та змін, на глибоке переконання вітчизняних науковців В. Андрущенка та Л. Губерського, полягає не в тому, щоб «наздоганяти минуле, а створювати майбутнє, модернізувати освіту з урахуванням вимог глобалізаційно-інформаційного суспільства [8, с. 274]. Оскільки традиційна освіта як система отримання знань відстає від реальних потреб сучасного суспільства, суспільству потрібна освіта, що постійно оновлюється – знаннями, технологіями, засобами навчання, організаційними та управлінськими підходами [там само]. Іншими словами, назріла необхідність здійснення інноваційних процесів у всіх освітніх системах. Одним із ефективних прикладів освітніх інновацій є впровадження систематичного, планового, постійного підвищення кваліфікації працівників, зокрема у сферах виробництва, в основі яких закладено нові технології, що сприяють більшій продуктивності праці. Сфері туризму властиве щоденне використання таких новітніх комунікаційних та інформаційних технологій. Використання Інтернету для бронювання готелю вже є повсякденною справою. Наприклад, в готельній

індустрії США всі готелі мають систему бронювання on-line, в якій для зручності споживачів є функція зворотного зв'язку. Переглядаючи сайт готелю, знайомлячись із засобами, які він пропонує, споживач сам може обрати номер за своїм уподобанням та зарезервувати його. Багатоканальні телефони, інтерактивні можливості замовити обслуговування в номері, експрес-розрахунки при виїзді гостя з готелю – лише кілька прикладів ІТ технологій, що впевнено зайняли місце у функціонуванні закладів гостинності. Таким чином, працівники готелю повинні набувати нових знань та умінь, що відповідали б вимогам часу та потребам ринку. Відтак, найважливішим освітнім завданням є завдання «навчити своїх працівників учитися», щоб вони належним чином виконували свої професійні обов'язки, могли задовольнити вибагливих гостей готелю, на вимоги яких серед інших факторів впливають також сучасні технології.

Питання професійного розвитку актуалізувалося і завдяки поширенню глобалізаційних процесів, які набувають все більшого розмаху і торкнулися практично всіх сфер діяльності. Як зазначає В.Квартальнов, «процеси глобалізації супроводжуються небувалим ростом міжнародної економічної інтеграції. Епоха глобалізації фактично ліквідувала кордони для переміщення капіталу, товарів та інформації, а також створила можливості для відвідування без перешкод більшість країн світу» [9]. В індустрії туризму глобалізаційні процеси проявляються через глобальні об'єднання готелів та цілих готельних мереж, злиття туристичних агенцій, поглинання більшими туристичними підприємствами менших, утворення стратегічних альянсів. Найбільш недавнім прикладом об'єднання готелів у міжнародну корпорацію може слугувати злиття двох готельних мереж Carlson Hotels (США) і Rezidor (Бельгія), які працюють сьогодні під брендом The Carlson Rezidor Hotel Group. У 2006 році компанія Hilton International, яка володіла власністю на території США, та британська компанія Hilton Group возз'єдналися, утворивши Hilton Hotels Corporation,

зі штаб-квартирою в США. Це возз'єднання вважається найбільшою операцією на світовому ринку туріндустрії.

Серед рушійних сил, що призводять до зазначених процесів, варто назвати процеси монополізації та концентрації капіталів, в результаті яких має місце загострення конкуренції. Для того, щоб вижити у жорстких економічних умовах, і проходить об'єднання туристичних підприємств у великі союзи, корпорації, консорціуми, які, в свою чергу, мають зростати і розширювати сферу свого впливу.

Слід згадати і політичні чинники, що сприяли швидкості глобалізаційних процесів, вплинули на об'єднання ринків і призвели до появи загальноєвропейського ринку праці з його високими вимогами. Такий ринок праці, цілком справедливо, називають об'єднаним кваліфікованим ринком. Він потребує наявності уніфікованих професійних кваліфікацій туристичної діяльності у всіх країнах Євросоюзу, а саме «знання мови, культури, економіки, правової та соціальної систем країн-партнерів, дотримання єдиних технологічних та гуманітарних норм» [10, с. 26]. Відмінною рисою цього ринку є поєднання професійних знань, умінь та навичок з необхідністю підвищення професійної кваліфікації упродовж всього трудового життя. В більш вузькому значенні, проте не менш вагомому, політичні чинники впливають на професійний розвиток працівників через прийняття державами відповідних законів та нормативних документів.

Оскільки працівники живуть і діють у суспільстві, то соціум безпосередньо впливає на їх поведінку. Відтак, набувають значущості соціальні чинники. Наприклад, таке демографічне явище, як продовження тривалості життя людей приводить до збільшення їх працездатного віку. Фахівці пенсійного віку, які бажають працювати, повинні залишатися продуктивними, компетентними та відповідати всім сучасним професійним вимогам. Таким чином, суспільні та технологічні зміни

змушують фахівців «третього віку» також задуматися про свій професійний розвиток.

Ще одним соціальним чинником, який впливає на професійний розвиток працівника, можна вважати диференціацію суспільства за соціальним статусом. Цілком зрозуміло, що працівник упродовж свого трудового життя намагатиметься або підтримати свій соціальний статус або покращити його. Одним із ефективних засобів досягнення своєї мети працівник вважатиме кар'єрний ріст, який неможливий без неперервного професійного розвитку та саморозвитку.

Культура також впливає на професійний розвиток. Оскільки культура визначає цінності суспільства загалом, то поведінка працівників, безумовно, багато в чому також зумовлена суспільством. Тому доцільно вважати її одним із соціальних чинників.

Перераховані зовнішні чинники, які актуалізують необхідність професійного розвитку працівників, умовно можна класифікувати таким чином: соціальні, політичні, економічні, технологічні (рис.2).

Значні зміни, що мають місце в туристичній сфері, вимагають трансформації всього освітнього процесу в цій індустрії, включаючи навчальні програми та матеріали, методику викладання та навчання учасників, підготовку спеціально підготовлених кадрів, які будуть здійснювати навчання. Ми стаємо свідками кардинальної реструктуризації навчального процесу, наявності та доступності безлічі інформаційних ресурсів, зміни ролі учителя від простого передавача заготовленого матеріалу до фасилітатора активного навчання.

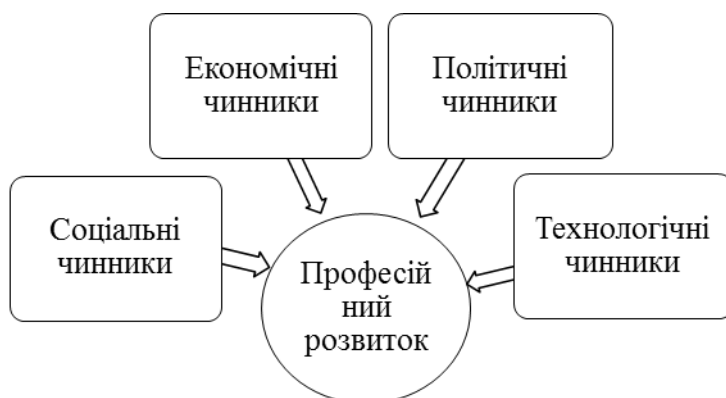


Рис. 2. Класифікація зовнішніх чинників, що актуалізували проблему професійного розвитку працівників

Фактично, забезпечення працівників можливістю професійно розвиватися розцінюється сьогодні як спосіб залучення працівників на роботу до компанії та як засіб утримання кваліфікованих співробітників. У нинішніх умовах заклади гостинності конкурують не тільки за клієнтів, але й за працівників, орієнтованих на надання високоякісних послуг. Тому не дивно, що відділи кадрів наголошують на тому, що їх організація пропонує добре налагоджені програми професійного розвитку, дієву систему навчання/учіння, сертифікатні програми, тренінги тощо для працівників всіх ланок.

Керівники корпорацій, організацій та фірм, а також самі працівники усвідомлюють необхідність покращувати свою професійну кваліфікацію не раз і на всю кар'єру, а постійно, неперервно і систематично. Професійний розвиток – процес, а не одноразова дія, тому і повинен здійснюватися постійно, планово та на всіх рівнях організації, навіть, директори та топ-менеджери потребують його. Безперечно, професійний розвиток повинен бути усталеним, систематичним, проте не фіксованим раз і назавжди.

Висновок. Таким чином, типологія зовнішніх факторів охоплює соціальні, економічні, технологічні та політичні чинники, що значною мірою впливають на основні характеристики професійного розвитку працівників.

Перспективами подальших досліджень може стати аналіз не лише внутрішніх чинників, що зумовлюють еволюцію професійного розвитку працівників, але й з'ясування специфіки професійного розвитку в окремо взятих галузях економіки, виокремлення спільних та відмінних рис цього процесу.

Література

1. Tight M. Key concepts in adult education and training / M. Tight. – New York: Routledge-Falmer, Taylor & Francis e-library 2004. – 208 p.
2. Smith A., Hayton G. ‘What drives enterprise training? ’/ A. Smith, G. Hayton // International Journal of Human Resource Management. – Volume 10. – No 2. – 2000. – pp. 251-272.
3. Баранова Е.А. Корпоративное повышение квалификации специалистов сферы туризма: дисс. ... канд. пед. наук: 13.00.08 . – М., 2010. – 302 с.
4. Бідюк Н. М. Теорія і практика професійного навчання безробітних у США: дис. ... д-ра пед. наук: спец.13.00.04. – К., 2009. – 544 с.
5. Gustafson C., Cannon D. Training and professional development in clubs: Chapter 8 / C. Gustafson, D. Cannon // Certified Club Management – Lansing: EIAHILA, 2010. – pp. 279 – 312.
6. Landberg D.E. The Hotel and Restaurant Business / D. E. Landberg. – Boston: CBI Publ. Co., 1979. – 321 p.
7. Employee training is worth the investment [Електронний ресурс] – Режим доступу: 4.11.2013: <<http://www.go2hr.ca/articles/employee-training-worth-investment>> Загол. з екрану. – Мова англ.
8. Андрущенко В., Губерський Л. Філософія як теорія та методологія розвитку освіти / В. Андрущенко, Л. Губерський // Філософія освіти: пошук пріоритетів: у 7 кн. – К.: «МП Леся», 2012. – кн. 3. – 568 с.
9. Глобализация и туризм // Интервью с В. А. Квартальновым в газете «Завтра» [Електронний ресурс] – Режим доступу: 19.09.2013: <<http://www.zavtra.ru/cgi/veil/data/zavtra/01/408/72.html> > Загол. з екрану. – Мова рос.
10. Зорин И.В. Профессиональное туристское образование: Структурный анализ и понятийная база: монография / И. В. Зорин. – М.: Советский спорт, 2004. – 132 с.