

УДК 331.108.45

Печуляк Ю.С.

*кандидат економічних наук,  
доцент кафедри обліку і аудиту,  
маркетингу та менеджменту**Київського університету туризму, економіки і права*

## НАВЧАННЯ ТА ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

## TRAINING AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF THE TOURISM INDUSTRY ENTERPRISES STAFF

### АНОТАЦІЯ

У статті розглядаються поняття професійного розвитку і професійного навчання персоналу, основні форми професійного розвитку персоналу і такі форми підвищення кваліфікації працівників туристичних підприємств, як короткострокове підвищення кваліфікації, самостійне навчання, стажування, наставництво, інформаційний тур.

**Ключові слова:** професійне навчання, професійний розвиток, підвищення кваліфікації, короткострокове підвищення кваліфікації, тренінг, самостійне навчання, стажування, наставництво, інформаційний тур.

### АННОТАЦИЯ

В статье рассматриваются понятия профессионального развития и профессионального обучения персонала, основные формы профессионального развития персонала и такие формы повышения квалификации работников туристических предприятий, как краткосрочное повышение квалификации, самостоятельное обучение, стажировка, наставничество, информационный тур.

**Ключевые слова:** профессиональное обучение, профессиональное развитие, повышение квалификации, краткосрочное повышение квалификации, тренинг, самостоятельное обучение, стажировка, наставничество, информационный тур.

### ANNOTATION

The article deals with the concept of professional development and professional training, main forms of professional development and such forms of tourism enterprises staff in-plant training as short-term training, self-study, internship, tutorship, information tour.

**Keywords:** training, professional development, in-plant training, short-term training, self-study, internship, tutorship, information tour.

**Постановка проблеми.** Персоналу підприємств туристичної галузі належить визначальна роль у веденні конкурентної боротьби, забезпеченні існування та досягненні успіхів у діяльності підприємства, тому значна увага має приділятися рівню професійної підготовки персоналу, що є одним з найважливіших факторів забезпечення конкурентоспроможності туристичного підприємства на ринку, особливо в сучасних умовах швидкого старіння теоретичних знань, умінь та практичних навичок, що вимагає необхідність безперервного навчання та постійного розвитку персоналу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема розвитку персоналу присвячені праці таких вітчизняних та зарубіжних науковців, як М. Армстронг, Л.В. Балабанова, Р.О. Винничук, Г.А. Гарбар, М.С. Дорошина, А.Л. Єськов, М. Пул, Я.М. Рабаданова,

Р. Марр та ін. Особливості підготовки кадрів для туристичної сфери у своїх працях розглядають В.К. Федорченко, Т.А. Дьорова, І.В. Зорін, І.М. Мініч, Н.А. Фоменко та ін.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Однак, на наш погляд, недостатньо уваги приділено вивченню форм і методів професійного розвитку працівників, що можуть застосовуватися підприємствами туристичної галузі на сучасному етапі її розвитку. Зважаючи на те, що туризм є однією з галузей, які найбільш динамічно розвиваються, а разом з нею мають розвиватись й люди, які в ній працюють, подальші дослідження питань навчання та професійного розвитку працівників підприємств туристичної галузі є доцільними і актуальними.

**Мета статті** полягає у визначенні та розкритті змісту форм професійного розвитку та навчання персоналу підприємств галузі туризму.

Виклад основного матеріалу дослідження. У широкому розумінні розвиток персоналу представляє собою багатогранне та складне поняття, що охоплює широке коло взаємопов'язаних психологічних, педагогічних, соціальних і економічних аспектів.

Розвиток персоналу засновується на положеннях теорії людського капіталу, відповідно до якої люди генетично мають певний набір якостей і властивостей, які можуть бути розвиненими. На цьому ґрунтується висновок про потребу інвестування в їх розвиток з метою підвищення вартості персоналу. В результаті інвестування в людський капітал запускається так званий ефект ресурсів, який полягає у збільшенні величини чисельника загальновідомої формули розрахунку продуктивності «продукція/витрати», а не у зменшенні величини знаменника. Отримане таким способом зростання продуктивності має значно триваліший конкурентний характер, ніж те, яке досягається діями, скерованими, наприклад, на скорочення чисельності персоналу [1, с. 326].

Формально професійний розвиток – ширше поняття, ніж професійне навчання (підготовка), але в реальному житті різниця між ними є умовною, оскільки і професійний розвиток, і про-

фесійне навчання виконують одне завдання – підготовку персоналу до виконання ним своїх обов'язків [2, с. 114]. Різниця між цими поняттями в тому, що професійне навчання орієнтується на сучасні потреби підприємства, а професійний розвиток – на майбутнє і є більш фундаментальним [2, с. 114].

У вузькому розумінні професійний розвиток – це набуття працівником нових компетенцій, знань, умінь і навичок, які він використовує чи буде використовувати у своїй професійній діяльності. Це процес підготовки, перепідготовки й підвищення кваліфікації працівників з метою виконання нових виробничих функцій, завдань і обов'язків нових посад.

Про важливість професійного розвитку свідчить той факт, що більшість зарубіжних підприємств виділяють для цієї цілі від 2 до 10% фонду заробітної плати. В Україні витрати на професійне навчання кадрів складають менше 1% від фонду заробітної плати, охоплено трохи більше 8% працівників, тоді як в країнах Європейського Союзу – не менше 20%. Періодичність підвищення кваліфікації працівників в Україні становить в середньому 12 років замість нормативних п'яти років [3, с. 155].

Зважаючи на специфіку створення та реалізації туристичного продукту, без специфічних знань та навичок працювати у галузі туризму практично неможливо. Важливим елементом підготовки фахівців туризму повинен бути принцип зв'язку між теорією і практикою, що є обов'язковим у всіх формах організації навчального процесу. Сучасні умови соціально-економічного розвитку пред'являють нові вимоги до фахівців туризму. Вони повинні мати не лише суто професійні знання, а й практичні навички [4, с. 170].

До безпосередніх форм професійного розвитку персоналу відносяться: первинна професійна підготовка персоналу, підвищення кваліфікації, перепідготовка персоналу.

Первинна професійна підготовка персоналу – це здобування освіти особами, які раніше не мали професії або спеціальності, що забезпечує відповідний рівень професійної кваліфікації, необхідний для продуктивної діяльності.

Слід відмітити, що не завжди туристичні підприємства мають можливість приймати на роботу професійних спеціалістів необхідного рівня, що серед інших причин обумовлено недосконалістю організації процесу підготовки вітчизняних фахівців у галузі туризму, тому виникає необхідність підвищення кваліфікації або перепідготовки працівників. Також проблема навчання виникає і при переорієнтації підприємства на нові напрямки туристичної діяльності.

Підвищення кваліфікації працівників – це професійне навчання після одержання працівниками певної освіти, спрямоване на розширення і поглиблення здобутих знань, умінь і навичок на рівні вимог виробництва чи сфери

послуг. Натомість перепідготовка працівників спрямована на оволодіння іншою професією працівниками, які здобули первинну професійну підготовку.

Серед найбільш поширених форм підвищення кваліфікації та перепідготовки працівників можна виділити такі:

1. Спеціалізація.
2. Довгострокове підвищення кваліфікації.
3. Короткострокове підвищення кваліфікації.
4. Самостійне навчання.
5. Стажування та наставництво.
6. Післядипломна освіта (передбачає підвищення освітньо-кваліфікаційного рівня).
7. Аспірантура, докторантура.

Найбільш актуальними та, відповідно, використовуваними формами підвищення кваліфікації для працівників туристичних підприємств виступають короткострокове підвищення кваліфікації, самостійне навчання, стажування і наставництво і така специфічна для галузі туризму форма навчання, як інформаційний тур.

Короткострокове підвищення кваліфікації здійснюється з метою поглибленого вивчення певного аспекту або напряму туристичної діяльності й за тривалістю не перевищує 72 години. Як показує вітчизняний та зарубіжний досвід, навчання фахівців галузі туризму доцільно проводити за такими програмами підвищення кваліфікації:

- технологія і організація туроператорських і турагентських послуг;
- технологія і організація готельних послуг;
- технологія і організація послуг харчування у туристичних об'єктах та готелях;
- технологія і організація екскурсійних послуг;
- технологія і організація транспортних послуг у туризмі;
- технологія і організація спортивно-оздоровчих послуг;
- музейно-виставковий сервіс;
- анімаційний сервіс;
- експертиза та сертифікація послуг;
- документальний супровід туристичної діяльності;
- інформаційний супровід готельної справи тощо.

Слід відзначити, що центральне місце серед сучасних методів навчання, які використовуються в рамках програм підвищення кваліфікації, належить бізнес-тренінгам із застосуванням міні-лекцій, рольових та ділових ігор, обговорень та аналізу конкретних ситуацій з професійного досвіду учасників. Тренінги ставлять на меті активне засвоєння знань, формування ділових навичок і вмінь, що відповідають сучасним вимогам життя.

На сьогоднішній день пропонується широкий асортимент тренінгів для фахівців галузі туризму, які не тільки дозволяють у відносно короткі терміни оволодіти професійними тех-

ніками продажів туристичного продукту, навичками роботи з клієнтами та туроператорами, підбору і бронювання турів, але й розширити свій кругозір під час вивчення різноманітних туристичних напрямків, особливостей різних національностей і культур тощо.

Тренінгова форма навчання є найбільш гнучкою та прогресивною, та, відповідно, й більш ефективною, тому має обов'язково застосовуватись на сучасних туристичних підприємствах, що прагнуть надійно закріпитись на туристичному ринку та впевнено посилювати свої позиції у майбутньому.

Проте попри зазначені переваги тренінгова форма навчання має істотний недолік – високу вартість, що робить її недоступною для багатьох невеликих туристичних фірм. У такому разі єдиною формою професійного розвитку, яка може застосовуватись на підприємствах постійно і на відміну від інших форм майже не потребує фінансових витрат – це самостійне навчання або самоосвіта. Воно проводиться на основі індивідуального плану розвитку чи особистих цілей працівника, що затверджуються його безпосереднім керівником. Ним же здійснюється і контроль виконання працівником плану самостійного навчання. В умовах сучасного інформаційного суспільства навчатись самостійно, використовуючи мережу Інтернет, різноманітні гаджети та комп'ютерні програми, просто і зручно. Працівник сам обирає темп навчання та кількість повторень вивчення певного матеріалу.

Наступна форма навчання, що може і має активно застосовуватись на підприємствах туристичної галузі, – стажування – передбачає роботу молодих фахівців дублерами керівників і провідних фахівців підприємства; роботу у провідних наукових установах, навчальних закладах і зарубіжних організаціях. [1, с. 338]. Стажування дає можливість працівнику засвоїти кращий вітчизняний і передовий зарубіжний досвід роботи, набути практичних умінь і навичок щодо виконання обов'язків на займаній посаді або на посаді вищого рівня управління.

Тривалість стажування фахівців встановлюється підприємством, яке направляє їх на навчання, виходячи із цілей стажування та за узгодженням з навчальними закладами чи організаціями, де буде проводитись стажування.

Сьогодні студенти та випускники вузів, що навчаються за спеціальностями сфери туризму, мають можливість пройти стажування за кордоном за своєю спеціальністю і одночасно удосконалити знання іноземної мови. Крім роботи та мовної практики, стажисти знайомляться з культурою іншої країни, з методами ведення бізнесу і, нарешті, зав'язують ділові знайомства. Найбільш поширеними країнами, до яких відправляються на стажування студенти з України, є Туреччина, Єгипет, Іспанія, Греція, Болгарія, тобто ті країни, які українці найчастіше обирають для відпочинку.

Загалом існує безліч програм стажувань за кордоном. Розробляються вони в країнах, зацікавлених у поширенні й популяризації своїх принципів і моделей ведення бізнесу та управлінської діяльності. Ці програми проводять українські і зарубіжні організації – посередники між департаментами різних держав і споживачами. Їх можна порівняти з туристичними агентствами, але вони організують не відпочинок, а навчання і роботу.

Всі програми розраховані на те, що молоді професіонали в процесі стажування отримують необхідні знання і досвід для організації власного бізнесу на батьківщині.

У подібний процес навчання і обміну досвідом залучені США, Канада, Австралія, Нова Зеландія, Німеччина, Великобританія, Ірландія, Мальта, Австралія, Іспанія, Італія, Франція та інші країни.

Ще однією з форм навчання на робочому місці є наставництво, акцент в якому також робиться на практичній складовій. Але на відміну від стажування проводиться на тому самому підприємстві, де працює фахівець. У процесі наставництва більш досвідчений і кваліфікований співробітник туристичної організації передає своєму підопічному знання і навички, необхідні для ефективного виконання професійних обов'язків. Іншими словами, наставництво направлено на розвиток прикладних професійних компетенцій людини і є актуальним у навчанні персоналу підприємств туристичної галузі з огляду на практичну спрямованість туристичної діяльності та цінність досвіду.

Слід звернути увагу на таку специфічну форму навчання в галузі туризму, як інформаційний (рекламний) тур. Рекламні ознайомчі тури організуються туроператорами на ті курорти і в ті готелі, відпочинок у яких вони пропонують. Така подорож недоступна для звичайного туриста. В інфотур відправляються тільки представники туристичних компаній. Залежно від того, який туроператор є організатором поїздки, а також від особливостей країни, курортів, готелів, визначається програма подорожі для співробітників турагенцій, його тривалість і вартість. Як правило, вартість інфотуру покривається туристичною організацією, проте частково ця вартість залежить від ефективності продажів певного менеджера. Тому одночасно можливість участі в інфотурах є додатковим чинником мотивації працівника туристичного підприємства [5].

**Висновки.** Таким чином, у розпорядженні підприємств туристичної галузі перебуває достатня кількість форм і методів навчання та професійного розвитку персоналу, які різняться своєю доступністю, вартістю, тривалістю та ефективністю. Кожне туристичне підприємство виходячи з власних потреб і наявних ресурсних можливостей може обрати найбільш прийнятні з них, що у підсумку дозволить забезпечити

себе висококваліфікованими кадрами, рівень компетентності яких відповідатиме вимогам сучасності.

---

**БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:**

1. Хміль Ф.І. Управління персоналом : [підручник для студентів вищих навчальних закладів] / Ф.І. Хміль. – К. : Академ-видав, 2006. – 488 с.
2. Палеха Ю.І. Менеджмент персоналу : [навч. посіб.] / Ю.І. Палеха. – К. : Ліра-К, 2010. – 338 с.
3. Котенко Р.М. Необхідність та передумови розвитку персоналу для підприємств готельного господарства / Р.М. Котенко // Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції «Індустрія гостинності в країнах Європи» (Сімферополь, 4–6 грудня 2009 р.). – Сімферополь : ВіТро-Принт, 2009. – С. 154–159.
4. Польова Л.В. Особливості підготовки фахівців з туризму / Л.В. Польова // Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка. – 2012. – № 4(239). – Ч. II – С. 169–175.
5. Винничук Р.О. Особливості розвитку персоналу в організаціях індустрії туризму / Р.О. Винничук [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ena.lp.edu.ua:8080/handle/ntb/23182?mode=full>.