

ІНСТИТУТ ПРОФЕСІЙНОЇТЕХНІЧНОЇ ОСВІТИ

АПН УКРАЇНИ

На правах рукопису

ГРИБОВА Людмила Володимирівна

УДК [371.214:796.5]: 338.48 – 057.86

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ**

13.00.04 – теорія та методика професійної освіти

**Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата педагогічних наук**

Науковий керівник

доктор педагогічних наук

Лозовецька Валентина Терентіївна

Київ - 2009

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ	14
1.1. Соціально-економічні аспекти удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму	14
1.2. Моніторинг готовності фахівця сфери туризму до сучасної професійної діяльності	29
1.3. Сучасні тенденції в удосконаленні професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму	45
1.4. Концептуальні підходи до організації підвищення професійної кваліфікації фахівців сфери туризму	65
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	79
РОЗДІЛ 2. ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ	81
2.1. Обґрунтування змісту підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму	81
2.2. Методи організації навчально-пізнавальної діяльності у процесі підвищення кваліфікації працівників туризму	103
2.3. Формування культури професійного спілкування як передумова ефективності підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму	130
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	145
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДНИЦЬКА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАПРОПОНОВАНИХ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИХ ЗАСАД ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ	147
3.1. Організація та методика проведення педагогічного експерименту	147

3.2. Оцінювання рівня професійної підготовки працівників сфери туризму у процесі підвищення кваліфікації	157
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	175
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	178
ДОДАТКИ	188
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	295

ВСТУП

Туризм, як суспільне явище, є похідною від розвитку суспільства. Своєю появою він завдячує індустріальній стадії розвитку людства, якій був притаманний прискорений розвиток продуктивних сил, поглиблення поділу праці, розвиток урбанізаційних процесів.

Туризм відіграє значну роль у формуванні валового внутрішнього продукту, створенні додаткових робочих місць та забезпеченні зайнятості населення, активізації зовнішньоторговельного балансу.

Плани розвитку трудових ресурсів чітко пов'язані з перспективою розвитку галузі через регіональні та державні програми. Так, серед основних напрямків розвитку туризму в Україні до 2010 року визначено:

- підвищення ефективності інформаційно-комунікативної інфраструктури, створення позитивного іміджу України як туристичної держави та активізації просування національного туристичного продукту на світовий ринок туристичних послуг;
- розробка та впровадження нових технологій та наукових досягнень в практику здійснення туристичної діяльності;
- організація підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців туристської галузі з урахуванням сучасного стану індустрії туризму в світі та наближення освітнього потенціалу туристської галузі до світового рівня.

Обов'язковою умовою підвищення ефективності туристичної галузі є формування кадрового потенціалу, організація його навчання, створення умов для самоосвіти і самовдосконалення. В умовах ринкових перетворень і реформування туристичної галузі актуалізується необхідність перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів.

Туризм являється однією з найбільш високоприбуткових і динамічних сфер економіки у світі. За даними Всесвітньої туристської організації на долю туризму припадає 7% загального обсягу інвестицій, 11% світових споживчих витрат, 5% усіх податкових надходжень і 33% світової торгівлі послугами.

Туризм відчутно впливає на такі ключові галузі господарства як транспорт і зв'язок, торгівлю, будівництво, сільське господарство і багато інших, виступаючи каталізатором соціально-економічного розвитку. Однією з важливих тенденцій, що визначатиме розвиток сучасного туризму, є раціональне використання та підвищення кваліфікації кадрів.

Встановлено, що ступінь економічного та технічного розвитку будь-якої країни, добробут суспільства пропорційні середньому рівню навичок, знань і кваліфікації її активного населення.

На всесвітніх форумах з питань професійної освіти постійно зазначається, що навчання умінню вчитися перестало бути завданням тільки загальної освіти, а ще більше стосується професійної. Перед професійною туристичною освітою, як ніколи раніше, стоїть проблема навчання на робочому місці, поєднуючи теорію і практику.

Підготовка фахівців для сфери туризму є важливою складовою вітчизняної системи освіти. Концептуальні ідеї щодо змісту та організації професійної підготовки та перепідготовки фахівців сфери туризму базуються на положеннях Конституції України, Законів України “Про освіту”, “Про професійно-технічну освіту”, “Про вищу освіту”, “Про внесення змін до Законів України “Про туризм”.

Туристська освіта порівняно недавно стала важливим напрямом педагогічних досліджень. Проблематика туризму в науці сформувалась у 80-90-х роках ХХ століття і залишається актуальною до сьогодення. Особливості організації туризму в окремих регіонах, управління розвитком туризму, стан ринку міжнародного туризму, зміст і організація неперервної освіти в туризмі розглядалися в наукових працях зарубіжних та вітчизняних вчених – Т.А.Адольфо, Н.В.Башкарьова, М.Б.Биржакова, Є.С.Бирюкова, М.М.Галицької, Н.І.Гриценко, В.Г.Гуляєва, А.П.Дуровича, В.К.Євдокименко, Т.Л.Зенашвілі, І.В.Зоріна, О.М.Ільїної, В.С.Качанова, Л.В.Кнодель, А.П.Конох, О.Д.Король, В.І.Корсекіна, С.А.Краснова, Л.В.Морохоєва, В.В.Обозного, І.М.Рожко, І.А.Ревинського, Л.С.Романова, Л.В.Сақун,

М.М.Скопень, Т.Г.Сокол., Соун Рені, Л.І.Поважної, О.О.Фастовець, В.К.Федорченка, Н.А.Фоменко, О.А.Фоміна, Н.С.Хмілярчук, М.Ф.Шагатова, Л.П.Шматько та ін.

Сучасна освіта, в тому числі професійна туристська, є безперервним процесом. Ця функціональна ідея неперервності освіти представлена у “Всесвітній доповіді з освіти”, підготовленої секретаріатом ЮНЕСКО (ООН). Концепція «Освіта і навчання впродовж усього життя» являється одним із керівних принципів державної політики України.

Як показали дослідження, різні аспекти філософії неперервної освіти висвітлені в працях І.А.Зязюна, В.Г.Кременя, В.С.Лутая; дидактики професійної освіти – А.М.Алексюка, С.І.Архангельського, Ю.К.Бабанського, В.І.Бондаря, С.У.Гончаренка, В.А.Козакова, І.Я.Лернера, А.М.Матюшкіна; концептуальні засади професійної підготовки фахівців досліджували С.Я.Батишев, Р.С.Гуревич, О.А.Дубасенюк, А.О.Кирсанов, А.О.Лігоцький, Н.Г.Ничкало, С.О.Сисоєва та ін.

Метою створення безперервної туристської освіти, складовою якої є підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, являється підготовка і перепідготовка кадрів, здатних надавати якісні туристичні послуги, що сприятиме оновленню і вдосконаленню сучасної туристської індустрії.

Організаційно-методичним засадам, змісту і дидактичним прийомам підвищення кваліфікації різних категорій працівників присвячені наукові праці А.М.Москаленко, В.В.Олійника, В.І.Маслова, Н.І.Білик, Л.В.Зозуліної, Л.М.Кравченко, М.Ю.Красовицького, Є.Б.Лисової, Т.І.Сущенко.

Проблеми теорії та практики процесу навчання фахівців у системі підвищення кваліфікації висвітлено в роботах І.Ф.Анциферової, І.К.Белецького, Є.П.Белозерцева, Н.І.Білик, Н.В.Борисової, Т.Г.Браже, Л.О.Гранюк, В.С.Демчук, А.М.Зубка, А.І.Кузьмінського, Ю.М.Кулюткіна, І.Ф.Олександрової, В.В.Олійник, Н.Г.Протимової, Н.А.Ситникової, М.І.Скрипник Г.С.Сухобської., Т.І.Сущенко та ін.. У працях цих авторів

розглядаються як загальні методологічні, так і технологічні аспекти навчання педагогічних кадрів у системі підвищення кваліфікації.

Актуальність і доцільність дослідження.

Більшість споживачів пов'язують якість туристичних послуг з професійною підготовкою фахівців сфери туризму, їх готовністю до адекватного сприйняття потреб подорожуючих. Тому потреба туристичної галузі в творчій особистості, компетентному фахівці з постійним прагненням до самоудосконалення впродовж усього життя - надзвичайно висока.

В Україні практично відсутня державна система підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму всіх кваліфікаційних рівнів. Навчання, як правило, відбувається за ініціативою самих підприємців на комерційній основі. Освітні послуги надають різні організації та комерційні структури, які часто не мають достатнього досвіду, відповідного матеріально-технічного та методичного забезпечення, висококваліфікованих викладачів, ліцензії Міністерства освіти і науки України на право здійснення відповідної освітньої діяльності. Підвищенням кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного та ресторанного сервісу займаються і навчальні заклади, як правило III-!U рівнів акредитації, але більшість з них мають аналогічні проблеми. Взяти на себе відповідальність за перепідготовку та підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного та ресторанного сервісу, на нашу думку, можуть тільки провідні ВУЗи України туристичного профілю.

Ситуація, що склалась з підвищенням кваліфікації фахівців сфери туризму та індустрії гостинності, потребує наукових досліджень, вивчення і узагальнення практичного досвіду роботи в цьому напрямі, розробки відповідної організаційно-методичної бази.

Необхідно створити такі організаційно-методичні умови підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, які б вирішували суперечності між:

- постійною потребою галузі туризму в надані якісних туристичних послуг, що відповідають вимогам світового ринку, і недостатньою кваліфікацією працівників;

- необхідністю безперервно поновлювати знання, вміння та навички працівників галузі в зв'язку із стрімким розвитком індустрії туризму і відсутністю державної системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму;

- об'єктивною необхідністю в підвищенні кваліфікації фахівців сфери туризму і неякісним наданням освітніх послуг десятками новостворених навчальних центрів, що не мають достатнього досвіду, методичного забезпечення і не намагаються створити скоординованого комплексу навчальних програм і методик;

- активним впровадженням передових технологій туристичного бізнесу і відсутністю науково обґрунтованого змісту навчання в процесі підвищення кваліфікації працівників галузі;

- наявністю фактичного досвіду організації навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму і відсутністю системного вивчення і аналізу цього явища, виявлення і узагальнення позитивного педагогічного досвіду, науково обґрунтованих навчально-методичних рекомендацій.

Вищезазначені суперечності зумовили актуальність досліджуваної проблеми «Організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму».

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.

Дисертаційне дослідження є складовою науково-дослідної теми лабораторії сфери послуг і туризму Інституту професійно-технічної освіти АПН України (№ держреєстрації 0106U005973): „Психолого-педагогічні умови формування компетентності майбутнього фахівця сфери послуг і туризму у процесі навчання в ПТНЗ”.

Тема дослідження узгоджена Радою з координації наукових досліджень у галузі педагогіки і психології в Україні (протокол № 4 від 26 квітня 2005 р.).

Об'єкт дослідження: професійна підготовка фахівців сфери туризму.

Предмет дослідження: підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного та ресторанного сервісу в умовах ринкової економіки.

Мета дослідження полягає у визначенні організаційно-методичних засад підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму та ефективних шляхів їх реалізації з метою надання якісних туристичних послуг.

Гіпотеза дослідження. Удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму в процесі підвищення кваліфікації буде ефективним за таких організаційно-методичних умов:

- системного підходу до змісту навчання з оглядом на особливості професійної діяльності та попереднього досвіду слухачів курсів підвищення кваліфікації;

- визначення форм реалізації змісту навчання за принципами функціональної повноти, мінімізації і оптимізації компонентів освіти;

- удосконалення професійної культури фахівців сфери туризму на основі інтерактивних технологій;

- організації практичної підготовки фахівців на території підприємства – замовника в контексті розв'язання існуючих проблем підприємства, так і в умовах навчальних лабораторій вищого навчального закладу.

Відповідно до предмета і мети визначено основні **завдання дослідження:**

1. Проаналізувати стан розробки проблеми в педагогічній теорії та практиці в сучасних соціально-економічних умовах.

2. Виявити тенденції удосконалення професійної підготовки та концептуальні підходи до організації підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

3. Структурувати, теоретично обґрунтувати і експериментально перевірити педагогічні умови організації підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

4. Розробити рекомендації організаційно-методичних засад підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму та експериментально перевірити.

Методологічну основу дослідження становлять: загальнотеоретичні та методологічні положення наукового пізнання, концептуальні основи філософії освіти, принципи і зміст туристичної освіти; положення про взаємозв'язок і взаємообумовленість ефективності функціонування виробничих систем і професійної підготовки фахівців, загальні дидактичні принципи, психологія особистості і психологія діяльності, особистісно- і діяльнісно-орієнтований підхід до розгляду педагогічних об'єктів.

Теоретичну основу дослідження становлять наукові положення та висновки з:

- філософії неперервної освіти (В.П.Андрущенко, І.А.Зязюн, В.Г.Кремень, В.С.Пазенок);

неперервної професійної освіти (С.Я.Батишев, С.У.Гончаренко, Р.С.Гуревич, А.О.Лігоцький, В.І.Луговий, Н.Г.Ничкало, І.П.Смірнов, С.О.Сисоєва та інші);

особистісно-орієнтованої освіти (Є.В. Бондаревська, В.В. Рибалка, В.В. Серіков, І.С. Якиманська);

організації навчально-виховного процесу в закладах туристського профілю (І.В.Зорін, В.О.Квартальнов, Л.І. Поважна, Н.А. Фоменко).

Відповідно до мети і визначених завдань було використано комплекс методів дослідження:

Теоретичні: вивчення та аналіз педагогічної, психологічної та спеціальної літератури з метою обґрунтування організаційно-методичних засад удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму, узагальнення результатів вітчизняних та зарубіжних досліджень із зазначеної проблеми з метою визначення психолого-педагогічних засад, що сприяють підвищенню рівня професійної підготовки фахівців сфери туризму.

Емпіричні: діагностичні (моніторинг, педагогічне спостереження, бесіди, анкетування, тестування, опитування, вивчення та узагальнення професійного досвіду удосконалення професійної підготовки) для встановлення відповідності професійної підготовки працівників сфери

туризму сучасним потребам ринку туристичних послуг, визначення рівня професійної підготовки фахівців сфери туризму, перевірки доцільності запропонованих організаційно-методичних засад щодо удосконалення їх професійної підготовки.

Методи математичної статистики: статистична обробка отриманих результатів дослідження для інтерпретації та узагальнення результатів дослідження.

Організація дослідження. Дослідницька робота здійснювалась у три взаємопов'язані етапи впродовж 2001-2008 рр.

На першому етапі (2001-2005 рр.) вивчалася історична, психологічна та педагогічна література, аналізувався вітчизняний і зарубіжний досвід підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців для сфери туризму. Була сформульована гіпотеза дослідження, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання, програму дослідницької роботи. Дослідження впроваджено в практику надання освітніх послуг підприємствам туризму, курортів та гостинності України.

На другому етапі (2005-2007 рр.) було структуровано і теоретично обґрунтовано організаційні та методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму у вищих навчальних закладах туристичного профілю. Здійснювались спостереження за практикою надання послуг з підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму та моніторинг якості знань.

На третьому етапі (2007-2008 рр.) розроблені критерії оцінки ефективності навчання, запропоновані та експериментально перевірені організаційно-методичні умови підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. Розроблено методичні рекомендації для факультетів післядипломної освіти вищих навчальних закладів туристичного профілю щодо організаційно-методичних засад підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного та ресторанного сервісу. Запропонована класифікація підвищення кваліфікації за різними ознаками, модель процесу підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Експериментальна база дослідження. Навчально-курсний центр підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельної та ресторанної справи Київського університету туризму, економіки і права, 119 підприємств сфери туризму, готельного господарства, санаторно-курортних закладів та підприємств харчування. В дослідницькій роботі брало участь 529 працівників туристичних підприємств, 2195 працівників засобів розміщення, 1709 працівників підприємств громадського харчування та 34 викладача ВУЗів туристичного профілю..

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що вперше теоретично обґрунтовано і перевірено дослідницьким шляхом організаційно-методичні засади професійної перепідготовки з удосконалення базових професійних знань і умінь в контексті вимог і потреб реального виробництва, виявлено соціально-економічні аспекти удосконалення професійної підготовки фахівців туризму в сучасних умовах праці, визначено теоретичні і практичні засади змістового забезпечення професійної перепідготовки фахівців туризму та відповідні форми та методи професійного навчання, уточнені психолого-педагогічні умови професійного спілкування.

Практичне значення дослідження полягає у розробці і використанні науково-методичного забезпечення процесу підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного і ресторанного сервісу.

Результати дослідження впроваджено в навчальний процес підвищення кваліфікації працівників готельних об'єднань і готелів України (довідка Асоціації готельних об'єднань і готелів України №144 від 11.06.2009), туристичних та готельних підприємств м. Києва (довідка Головного управління комунального господарства м. Києва № 059/3-2-2504 від 26.06.2009), підприємств туризму і курортів України (довідка Державної служби туризму і курортів № 1.1/08-716 від 11.06.2009), Навчально-курсного центру підвищення кваліфікації фахівців туризму, готельного і ресторанного сервісу Київського університету туризму, економіки і права (довідка №186-01-04/у від 14.06.2009).

Особистий внесок автора полягає у самостійному виконанні завдань дослідження, опрацюванні відповідних організаційних і методичних підходів, одноосібній публікації наукових матеріалів за темою дослідження.

Апробація результатів дослідження здійснювалася відповідно до професійного спрямування на 10 науково-практичних конференціях і семінарах, шляхом публікацій основних результатів дослідження у провідних фахових виданнях, а саме: на 2 міжнародних науково-практичних конференціях «Культура і освіта фахівців туристської сфери: сучасні тенденції та прогнози» (Київ, 2004), «Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми» (Вінниця, 2006); дві Всеукраїнські науково-практичні конференції: «Історичний і зелений туризм в Східному Криму» (Керч, 2004), «Практика і творчість - гарант професійної майстерності майбутніх фахівців сфери туризму» (Київ 2006); 2 звітні науково-практичні конференції (Інститут професійної технічної освіти АПН України, Київ 2008, 2009); «Практика сучасного туризму в Україні (праксеологія туризму): стан та перспективи» (Київ, 2004), «Інноваційні форми туризму» (Київ, 2007).

Основні положення дослідження доповідалися на засіданнях лабораторії сфери послуг і туризму та на засіданнях Інституту професійно-технічної освіти АПН України.

Публікації. За темою дослідження опубліковано 10 наукових праць, з них у фахових виданнях - 4 найменування.

Структура дисертації. Робота складається із 3-х розділів. Повний обсяг дисертації складає 304 сторінки із них 187 сторінок основного тексту. Робота містить 19 таблиць на 15 сторінках, рисунків на 17 сторінках, 4 додатки на 107 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

У даному розділі проаналізовано соціально-економічні аспекти процесу удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму. На засадах здійснення моніторингу готвності фахівця сфери туризму до професійної діяльності в нових умовах праці визначено відповідні проблеми і суперечності щодо набуття додаткових професійних знань і умінь.

В розділі розкриті сучасні тенденції удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму. Обґрунтовано концептуальні підходи до організації підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму в нових умовах праці.

1.1. Соціально-економічні аспекти удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму

Туристична освіта порівняно недавно стала важливим напрямом педагогічних досліджень. Проблематика туризму в науці сформувалась у 80-90-х роках ХХ століття у рамках соціально-економічної теорії розвитку суспільства. Вона характеризується:

- введенням у науковий обіг економічних категорій в туризмі, створення передумов розмежування економічних та соціальних проблем, розробляються методологічні, економічні, географічні аспекти туризму: Т.О. Адольфо, Х.А. Аль-Тахеш, Н.В. Башкарьова, Є.С. Бірюков, В.К. Євдокименко, О.Д. Король, І.М. Рожко;

- дослідженням питань управління розвитком туризму: М.І. Волошин, А.П. Дурович, Т.Л. Зенашвілі, В.С. Качанов, С.А. Краснов, В.І. Карсекін, В.А. Квартальнов, О.Д. Король, О.Б. Лазарева, В.А. Лобанова, Л.В. Морохаєв, А.Ф. Саидов;

- розглядається розвиток ринку міжнародного туризму: А.Б. Добровольська, Р.О. Заблоцька, В.Ф. Кифяк, Л.В. Кнодель, О.О. Любіцева, І.А. Ревинський, М.Ф. Шагатова:

Протягом останніх 20 років відбувається методологічне осмислення цілісності структури туризму, здійснюються наукові дослідження в сфері туристичної освіти. Дослідженню теоретичних та практичних основ професійної туристичної освіти присвячені наукові роботи Л.П. Воронової, І.В. Зоріна, В.О. Квартальнова, Л.В. Кнодель, В.Т. Лозовецької, О.І. Сесьолкіна, Т.Г. Сокол, Л.Г. Лукьянкової, І.М. Мініч, А.Г. Шаповалова, Є.А.Шорохова, В.К.Федорченко, Н.А.Фоменко, Н.С.Хмілярчук, Л.І. Поважної, Г.С. Цехмістрової та інших.

Змісту та дидактичним засадам додаткової туристичної освіти присвятили свої роботи А.В. Барсегян, В.В.Гудумак, О.Р. Кузьмін, М.О. Булаєв, Д.В. Смирнов, Л.А. Соколова, М.І. Скрипник.

Туризм, як суспільне явище є похідною від розвитку суспільства. Своєю появою він завдячує індустріальній стадії розвитку людства, якій був притаманний прискорений розвиток продуктивних сил, поглиблення поділу праці, розвиток урбанізаційних процесів.

До основних функцій туризму належать: рекреаційна, соціальна, культурна, екологічна, економічна, просвітницька і виховна.

В своїй монографії В.К. Федорченко приводить статистичні дані, які свідчать про стрімкий розвиток туризму. Так, тільки за другу половину минулого століття кількість жителів планети, які подорожували, зросла з 25 до 700 млн. чоловік. У 2020 році у світі прогнозується 1,5 млрд. міжнародних туристів [175]. Організація об'єднаних націй (ООН), Всесвітня туристська організація (ВТО) і ЮНЕСКО визначили XXI століття століттям туризму [194].

Завдяки стрімким темпам зростання, в кінці ХХ століття туристська галузь стала якщо не найбільшою галуззю світового господарства, то, безперечно, однією з них. За даними Всесвітньої туристської організації на

долю туризму припадає біля 12 % світового валового продукту, біля 30 % обсягу послуг світової торгівлі та 11 % світових споживчих витрат, 7 % загального обсягу інвестування та 5 % всіх податкових надходжень. Сьогодні безпосередньо в сфері надання туристичних послуг зайнятий кожен десятий працівник (біля 260 млн. чоловік). Водночас, послуги подорожуючим надають такі ключові галузі, як транспорт, зв'язок, будівництво, сільське господарство, виробництво товарів народного споживання, торгівля і т.д. [195, 121].

Про стрімкий розвиток туризму свідчить і факт, приведений в роботі В.А. Лобанової і Н.В. Бунтової [99, с. 56-61]. В 2005 році у світі зафіксовано 693 млн. туристів (майже в 4,5 разів більше, ніж в 50-х роках); світовий оборотний капітал туристичних компаній складає більше 3,5 трил. доларів США, в сфері туризму працює більше 145 млн. осіб; доходи туристичних компаній у 2003 році склали 462 млрд. дол. Обслуговування одного іноземного туриста в країні гарантує сукупно десять постійних і тимчасових робочих місць.

Американський вчений Д. Уокер відмічає: «Туризм – галузь світової економіки, що найбільш стрімко розвивається». Якщо на початку 90-х років туризм займав третє місце у світі після експорту нафти і автомобілів, то за прогнозами вчених в XXI столітті він вийде на перше місце. В останні 50 років туризм став вагомим фактором економічного розвитку в країнах Європи і Північної Америки, тобто в країнах з добре розвинутою інфраструктурою [168].

Відмічається поступовий розвиток туризму в країнах СНД, у тому числі і в Україні. Так, в кінці XX століття туризм становив 11 % зовнішньоекономічного обороту України і 20 % загального обороту експорту послуг [148, с. 108].

Трагічні події 2000-2004 років, що відбувались в різних куточках світу, уповільнили темпи зростання кількісних показників розвитку світової економіки, але туризм розвивається, як завжди, надзвичайно динамічно. Так,

за прогнозами Всесвітньої туристської організації (ВТО) можна очікувати, що в 2010 році міжнародні подорожі будуть здійснювати біля 1 млрд. чоловік. А якщо долучити до цього внутрішні подорожі та екскурсії, то з'ясується, що більше третини населення земної кулі перебуває в статусі туристів [195].

Подорожування розглядають як форму пізнання середовища і розширенням людських можливостей з адаптації особистості з довкіллям, як один з найсуттєвіших чинників комунікації, культурного обміну та економічних контактів.

І.А. Ревинський відмічає, що сучасна індустрія туризму оперує поняттям «туристична послуга». В класифікаторі секторів послуг в системі світової торгівлі (СОТ) туристичні послуги виділені в окремий розділ і поділяються на:

- послуги готелів і ресторанів;
- послуги бюро подорожей та туристичних агенцій;
- послуги екскурсійних бюро;
- інші послуги [142, с 24].

Таким чином, індустрія туризму охоплює діяльність засобів розміщення і харчування, діяльність туристичних підприємств по створенню та реалізації туристського продукту (туру), екскурсійне обслуговування, трансфер, розваги та іншу діяльність, пов'язану з відпочинком, рекреацією, подорожуванням [141, с. 48].

Н.І. Кабушкін вважає, що турист – «...відвідувач, який здійснює хоча б одну ночівлю в колективному або індивідуальному засобі розміщення в місці, яке відвідує» [72, с. 33].

Д. Уокер пише: «Турист, згідно з визначенням ООН, це особа, яка перебуває в даній місцевості терміном більше ніж одну ніч, але не більше ніж рік» [168, с. 12].

На нашу думку, не одне з цих визначень не може бути прийнятим, тому що вони не розкривають мету подорожі, а лише обмежують її часовими рамками. Ми вважаємо доцільним розглянути туризм і носія цього явища –

туриста, через призму споживацьких потреб і механізм їх задоволення. Згідно теорії потреб А. Маслоу, первинними являються фізіологічні потреби людини, серед яких – потреба в їжі, у відпочинку (сон). Ці першочергові потреби людина задовольняє в домашніх умовах, що не є предметом наших досліджень, і поза домівкою в процесі пересування у просторі, подорожування [114].

Пересування людини в просторовому середовищі протягом певного часу, незалежно від засобів пересування і мети, може диктуватись різними мотивами. Відомий психолог Р.У. Макінтош виділяє чотири типи мотивів: психологічні (потреба у відпочинку, спортивні і водні процедури, розваги і психологічна розрядка); культурні (фольклор, музика, мистецтво, танці, живопис, релігія); міжособистісні (бажання змінити звичну обстановку, побачитись з друзями, родичами, завести нові знайомства); престижні (турбота про репутацію та відповідність певному соціальному статусу тощо).

Звичайно, це далеко не повний перелік мотивів подорожування сучасного туриста. О.О.Любіцева визначає, що «на ринку туристичних послуг сформувався тип споживача, якісне обслуговування якого, містить певні труднощі. В нинішніх умовах успіх туристичного продукту на ринку зумовлений не тільки задоволенням потреб споживача але й наданням додаткових індивідуальних послуг» [112, с.73].

Сучасного споживача приваблює, головним чином, якість і надійність товару, а також безпечність його для здоров'я, зручність при використанні, відповідність функціональному призначенню і відповідності стандартам.

Вимоги до туристського продукту можна звести до двох основних положень: надійність і комфортність. Надійність включає, перш за все, безпеку життєдіяльності, політичні, правові та фінансові гарантії. Комфортність – це, передусім, забезпечення класу обслуговування, тобто фізичний і психологічний комфорт, який залежить від рівня культури обслуговуючого персоналу в процесі надання комплексу туристичних послуг.

Слід зазначити, що суттєвим чином, що впливає на розвиток туризму являється структура ринку праці і зайнятості населення.

В Україні туризм є тим важелем, використання якого дозволяє оздоровити економіку країни, покращити соціальний клімат, стан здоров'я людей, підвищити загальний рівень культури, розширити міжнародні відносини. Туризм відіграє значну роль у формуванні валового внутрішнього продукту, створенні додаткових робочих місць та забезпеченні зайнятості населення, активізації зовнішньоторговельного балансу.

За час існування незалежної України декілька разів змінювалась система управління галуззю туризму. Повна відсутність з 1989 року до 1993 року відповідних структур і важелів державного регулювання туризму, після ліквідації наприкінці 1988 року Головінтуристу, уповільнила розвиток вітчизняної індустрії туризму. Руйнування важливих складових інфраструктури туризму привело до погіршення матеріально-технічної бази, послаблення соціально-орієнтованого внутрішнього туризму, впливу значних валютних коштів за кордон. Було порушено систему напрацьованих зв'язків і турів, систему підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації, а також використання досвідчених кадрів. Якщо у середині 80-х років Україну щорічно відвідувало 500 тисяч іноземних туристів, то у 1992 році – лише близько 120 тисяч. У той же час, 10 млн. українських громадян виїжджало за кордон переважно за так званими «шоп-турами». Внаслідок цього, у 1989-1992 рр. держава втратила майже 80 % валютних прибутків від іноземного туризму [86].

З метою виходу вітчизняного туризму з кризи Постановою Кабінету Міністрів України від 10 листопада 2002 року було створено Державний комітет України з туризму, розроблено стратегічно важливі напрями його діяльності. В 2006 році рішенням Кабміну України Держкомітет з туризму ліквідували і створили Державну службу туризму і курортів України при Міністерстві культури і туризму України.

Серед основних напрямків розвитку туризму в Україні до 2010 року визначено:

- підвищення ефективності інформаційно-комунікативної інфраструктури, створення позитивного іміджу України як туристичної держави та активізації просування національного туристичного продукту на світовий ринок туристичних послуг;
- розробка та впровадження нових технологій та наукових досягнень в практику здійснення туристичної діяльності;
- організація підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців туристської галузі з урахуванням сучасного стану індустрії туризму в світі та наближення освітнього потенціалу туристської галузі до світового рівня [48].

Основними напрямками здійснення державної політики розвитку туризму в Україні є: удосконалення системи управління туристською галуззю; розробка оптимальних статистичних показників індустрії туризму; удосконалення нормативно-правової бази туристської діяльності; підвищення кваліфікаційного рівня кадрів індустрії туризму; розвиток галузевої науки; створення сучасної матеріально-технічної бази надання туристичних послуг; розвиток інфраструктури, в тому числі транспортних коридорів.

Сьогодні туризм в Україні може бути прикладом функціонування та взаємодії багаточисельних великих та дрібних підприємств різних видів, напрямків діяльності та форм власності.

За географічними ознаками як у відношенні однієї країни, так і окремого регіону розрізняють такі види туризму:

- внутрішній туризм, тобто подорожування жителів по своїй власній країні;
- в'їзний туризм, тобто подорожування по будь-якій країні осіб, що не являються її жителями;
- виїзний туризм, тобто подорожування жителів будь-якої країни в іншу країну [165].

Вказані типи туризму можуть по-різному групуватись у спеціальні категорії туризму: туризм в межах країни (внутрішній і в'їзний), національний туризм (внутрішній і виїзний), міжнародний туризм (в'їзний і виїзний), що суттєвим чином впливає на професійний рівень кадрового забезпечення.

В Україні кількість працюючих в сфері туризму стрімко зростає. Нині налічується біля 3,5 тисяч туристичних підприємств, 1,3 тисячі готелів, 3,2 тисячі санаторно-курортних закладів. Кількість працюючих в туристсько-курортній галузі в Україні становить близько 250 тисяч осіб, а з урахуванням мультиплікаційного ефекту – біля мільйона [173].

Характерною рисою туристичної галузі є високий рівень працевітності в цій сфері, що обумовлює посилення її потенціалу у відповідності до створення робочих місць.

Туризм має великі можливості відносно збільшення зайнятості населення. В 2000 році по різних оцінках в галузі туризму було зайнято більше 210 млн. чоловік. Даний показник приведено без урахування мультиплікаційного ефекту, котрий для зайнятості складає у середньому 1,5. Це означає, що на одного працюючого в галузі туризму, приходиться 1,5 особи, зайнятих в супутніх галузях: торгівлі, зв'язку, побутовому обслуговуванні тощо. В деяких країнах такий показник значно вищий і досягає 2,5-3 особи [169].

Показник зайнятості населення в туристичній галузі в різних країнах коливається в широких межах. Він являється визначальним для тих країн, де туризм – основне джерело доходу і досягає 30-50 % всіх видів зайнятості. Наприклад, в США в індустрії туризму зайнято більше людей, ніж в автомобільній, електронній, текстильній промисловості і в сільському господарстві разом узятих. Туризм в США являється другим, після охорони здоров'я, роботодавцем, де зайнято 6,6 млн. прямих і 8,9 опосередкованих робочих місць. Обсяг доходів від туризму тут досягає біля 80 млрд. доларів на рік. В Німеччині в індустрії туризму зайнято 2,3 млн. осіб (10 % загальної

зайнятості), що еквівалентно числу робочих місць в машинобудуванні, сталеплавильній галузі і торгівлі. В Швейцарії число зайнятих в туризмі складає 300 тисяч осіб або 8,2 % всіх працюючих, в Іспанії зайнятість в туризмі рівняється 1 млн.400 тис. осіб або 9,2 % в загальній зайнятості [184].

Оцінка поточного стану ринку праці та зайнятості в туристичній галузі являється досить працемісткою. Складність її визначається наступними причинами:

- відсутністю або недостовірністю статистичної інформації по кадровому блоку;
- великим числом професій та видів зайнятості в туризмі та готельному господарстві;
- різноманітністю форм власності туристичних, готельних та курортних підприємств;
- різноманітністю організаційно-правових основ організації туристичного бізнесу;
- яскраво вираженим сезонним характером туристської діяльності;
- недостатнім рівнем інформатизації галузі;
- відсутністю в ринкових умовах галузевих нормативів чисельності персоналу та продуктивності праці;
- неоднорідним рівнем освіти в різних видах діяльності в туризмі, готельній та курортній справі та інше.

За даними Державної служби туризму і курортів Міністерства культури і туризму України середньооблікова чисельність працівників (туроператорів та тур агентів) в 2008 році складала 23,2 тисяч осіб, що на 9% більше у порівнянні з 2007 роком. З урахуванням мультимедійного ефекту туризм створює робочі місця для 1,8 – 2 млн. трудящих.

В 2008 році чинними були 5711 ліцензій на право здійснення туристської діяльності, з них туроператорів – 1745 (30% від загальної кількості підприємств, що мають ліцензію) та тур. агентів – 3966 (70%). За формами власності ці підприємства розподіляються на державні (7 %) та приватні

(93 %). Пріоритетним видом туристичної діяльності в 2008 році був внутрішній туризм, на який припадає 44% туристів, на в'їзний – 13%, на виїзний – 43%. Обсяг надання туристичних послуг ліцензіатами (туроператорами та турагентами) України збільшився порівняно з попереднім роком на 62%, і становить 6,3 млрд. грн..

Збільшення в 2008 році на 17% загальної кількості туристів, порівняно з 2007 роком, відбулось за рахунок збільшення кількості обслугованих виїзних туристів по областях: Дніпропетровській (на 55%), Полтавській (на 57%), сумській (на 53%), Житомирській (на 74%), Київській (на 45%) та Черкаській (на 58%)

Найбільшими туристичними підприємства за середньою чисельністю працюючих на одне підприємство є Херсонська, Закарпатська та Запорізька області. Середньооблікова чисельність штатних працівників готелів та інших місць для короткотермінового проживання України за 2008 рік становила 29265 осіб, що на 3,4 % більше, ніж у 2004 році, при цьому 95,5 % від загального числа було зайнято у міських поселеннях. Найбільша кількість працівників сконцентрована в м. Києві (21,1 % від загального числа зайнятих), АР Крим (11,1 %), Одеській області (6,6 %), Донецькій області (6,6 %), Дніпропетровській області (6,5 %), Львівській області (6,5 %) (рис. 1.1). Тобто, в п'яти регіонах та м. Києві знаходиться більше 60 % всіх спеціалістів готельного господарства країни. При чому більша частина готельних підприємств України належить до малих, так як середня чисельність працюючих на одне підприємство складає 24,6 осіб [189].

Найбільша частина із числа зайнятого населення в готельному господарстві України припадає на готелі – 25333 осіб (85 %), тоді як в мотелях зайнято лише 278 осіб, готельно-офісних центрах – 188 осіб, кемпінгах – 105 осіб, молодіжних турбазах та гірських притулках – 496 осіб, інших місцях для проживання (в тому числі гуртожитках) – 3377 осіб (рис. 1.2).

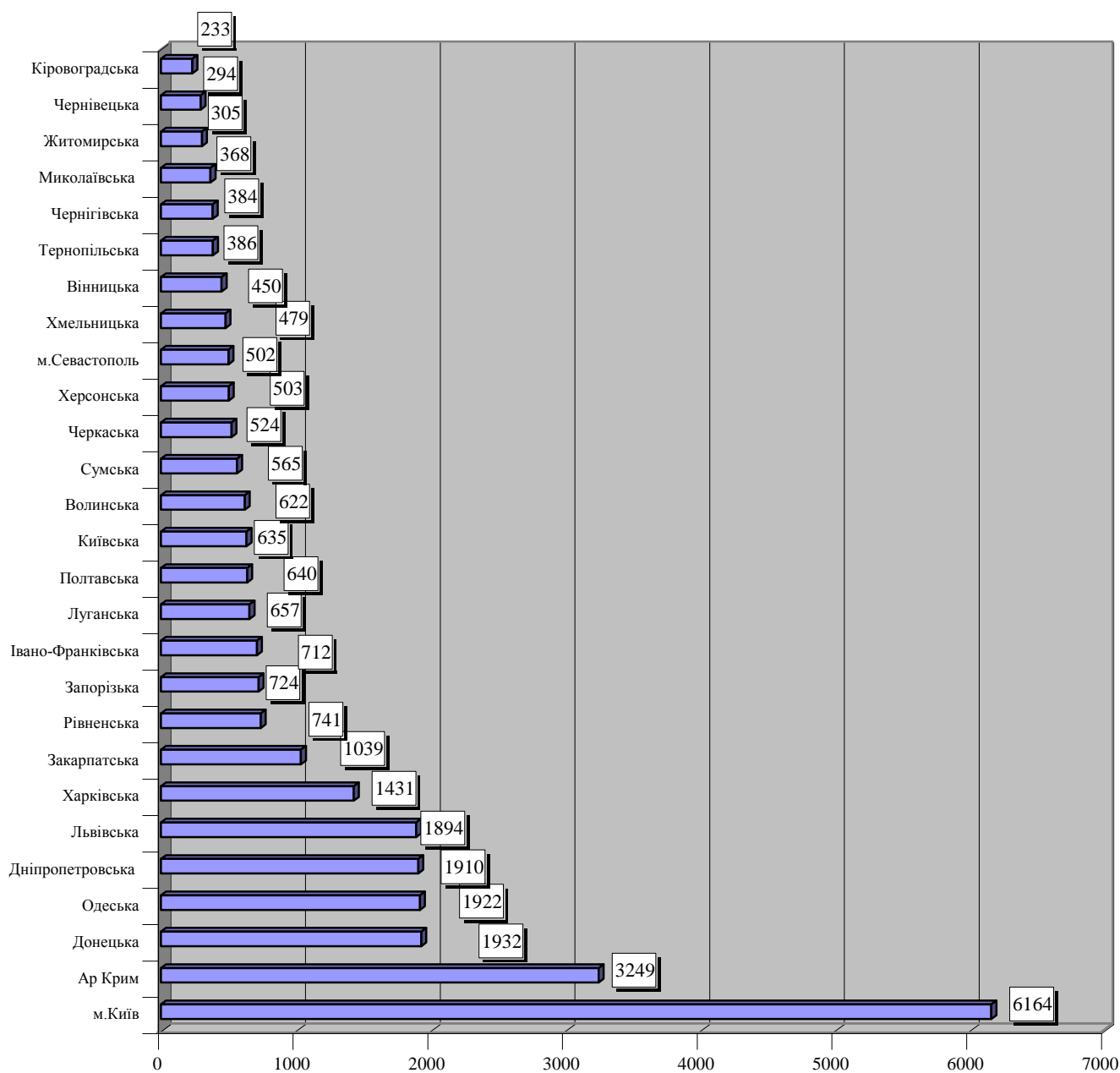


Рис. 1.1. Розподіл працівників, зайнятих на підприємствах готельного господарства (за даними Наукового центру розвитку туризму державної туристичної адміністрації України, 2003 рік)

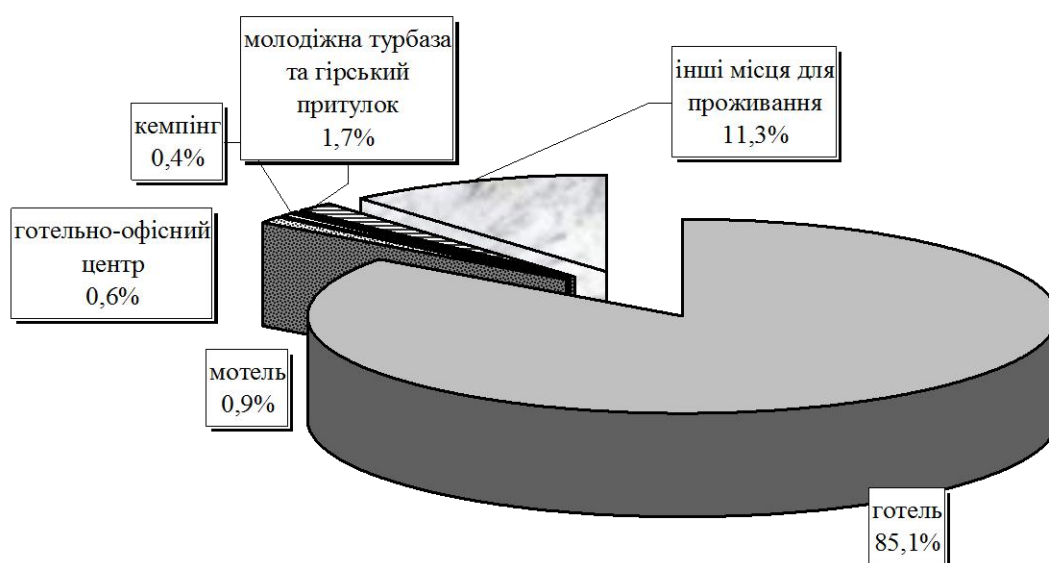


Рис. 1.2. Питома вага працюючих в готельному господарстві за типами закладів (за даними Наукового центру розвитку туризму державної туристичної адміністрації України, 2003 рік)

Це пояснюється незначною часткою мотелів, кемпінгів, молодіжних турбаз в загальній кількості підприємств готельного господарства України. В таких областях, як Волинська, Житомирська, Закарпатська, Черкаська, Чернівецька та м. Севастополі, частка працівників готельного господарства, зайнятих в готелях, складає більше 98 % [174].

Розподіл зайнятості населення серед готелів України за категорійністю в 2005 році становив:

- 5-зіркові готелі – 408 осіб (92,2 % зайнято в м. Києві та 7,8 % - в м. Донецьку);
- 4- зіркові готелі – 2843 особи (37 % від загального числа зайнято в м. Києві, 18,5 % - в м. Одесі, 16,7 % - в м. Львові, 15,7 % - в АР Крим);
- 3-зіркові готелі – 7097 осіб (значна доля припадає на м. Київ (43,2 %) та Харківську область (10 %));
- 2-зіркові готелі – 4252 особи (найбільший відсоток зайнятих належить м. Києву (19,8 %) та АР Крим (17,2 %));

- 1-зіркові готелі – 1537 осіб (чверть працюючих із загального числа зайняті в Харківській області);
- готелі без визначеної категорії – 9766 осіб, при чому найбільша частина зосереджена в Донецькій області (18,1 %). На жаль, найбільшу питому вагу серед зайнятості населення в готелях України складають підприємства без визначеної категорії (37,7 %), а це обумовлює відповідний рівень кваліфікації працівників (рис. 1.3).

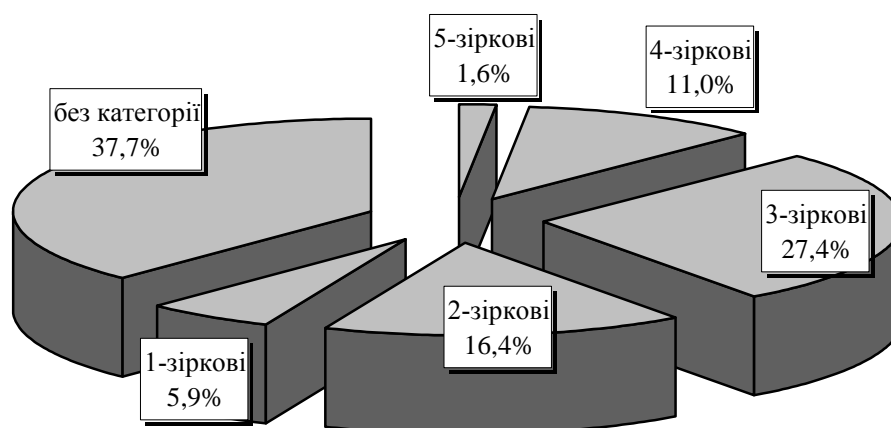


Рис. 1.3. Структура зайнятості працівників готелів в розрізі категорій
(за даними Наукового центру розвитку туризму державної туристичної адміністрації України, 2003 рік)

Туризм – це складна міжгалузева і міжвідомча багатоукладна система і одночасно унікальне соціальне явище. Він пов’язує потреби в людському спілкуванні, розвитку особистості з критеріями соціальної справедливості, охороною навколишнього середовища, відродженням історичної спадщини, культури і мистецтва. Тому потреба туристської галузі в творчій особистості,

компетентному спеціалісті з постійним прагненням до самоудосконалення – надзвичайно висока [167].

Стратегічні напрями розвитку туризму неможливі без теоретичного обґрунтування організаційно-методичних умов професійної підготовки фахівця туризму на засадах осмислення функцій туризму, визначення економічного і соціального змісту туристичних послуг і їх специфіки, механізмів обліку туристського фактора в процесі формування і реалізації державної регіональної політики в сучасних умовах, із застосуванням діючих професійних стандартів.

З метою підвищення рівня кваліфікації працівників галузі до світових вимог з ініціативи та при підтримці провідних підприємств галузі, Держтурадміністрації, Мінпраці, Мінекономіки, Кабінету Міністрів України було введено напрям підготовки фахівців «Туризм» з відповідними спеціальностями і спеціалізаціями. Введені зміни до Державного класифікатора, професій ДК 003-95 з повним професійним угрупованням, з назвами професійних груп робіт працівників галузі. Закінчується розробка Довідника кваліфікаційних характеристик працівників галузі [173].

В умовах жорсткої конкуренції на ринку туристичних послуг все більшої ваги набувають знання та уміння фахівців туризму щодо забезпечення конкурентоспроможності туристичного продукту відповідно до європейських та світових вимог.

Визначення організаційно-методичних засад удосконалення підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації спеціалістів туристської діяльності, формування їх професійних і ділових якостей вийшла на перший план в загальній програмі подальшого розвитку туризму і реформування освітньої системи в нашій країні. На основі міжнародних норм і конвенцій, декларацій, прийнятих ООН, ЮНЕСКО, ВТО, українського законодавства, інших країн найчастіше зустрічаються такі поняття, як «кадри туризму», «туристський персонал», «фахівці туристської галузі», «працівники туризму».

Активне залучення населення до діяльності в сфері туризму залежить від фактичної потреби в кадрах, прогнозів розвитку галузі і системи підвищення їх кваліфікації. При плануванні цього процесу слід враховувати якість і професійний рівень робочої сили на вільному ринку праці та багато інших факторів, а саме:

- раціональне використання робочої сили;
- регулювання відносин працівника і роботодавця з урахуванням нового Кодексу законів про працю;
- створення системи правового і соціального захисту найманих працівників;
- мінімізацію чисельності персоналу при його максимальному використанні;
- мінімізацію ланок управління;
- сумісництво професій;
- використання принципу сезонної та тимчасової зайнятості;
- вік, мобільність і кваліфікацію персоналу.

Складність об'єктивної оцінки поточного стану ринку праці і зайнятості в туристичній сфері зумовлена такими чинниками:

- відсутністю або недостовірністю статистичних даних по кадровому блоку (в ряді випадків показники викривляються на місцях);
- великою чисельністю професій і видів зайнятості в туристсько-курортній галузі;
- різноманітністю форм власності та організаційно-правових форм туристичних підприємств;
- яскраво вираженим сезонним характером туристської діяльності;
- відсутністю галузевих нормативів чисельності персоналу і методичних рекомендацій щодо їх розрахунків;
- невідповідністю професійної підготовки кадрового персоналу сучасним умовам професійної діяльності.

Отже, процес перепідготовки і підвищення кваліфікації фахівців туризму в сучасних соціально-економічних умовах має враховувати:

- стрімкий розвиток туризму в світі та в Україні;
- постійно зростаючі потреби споживачів туристичних послуг;
- необхідність здійснення аналізу специфіки та різноманітності професійних функцій;
- нерівномірний розвиток сегментів ринку праці, що пов'язано з сезонністю туристичної діяльності;
- потребу в новітніх професійних та інформаційних технологіях і сучасних методах надання послуг у туризмі;
- гостру потребу в компетентних фахівцях, здатних забезпечити якість туристичного продукту відповідно до європейських і світових вимог.

1.2. Моніторинг готовності фахівця сфери туризму до сучасної професійної діяльності

Сучасні підприємства індустрії туризму відчувають жорстку конкуренцію на ринку туристичного продукту.

Якість послуг у сфері туризму значною мірою пов'язано з розумінням терміну «обслуговування». На думку І.М.Мініч, його основними характеристиками є: обслуговування, - це те «невідчутне», що не має речової форми, але одночасно виробляється і споживається, причому, споживач приймає участь у одній із складових виробничого процесу [118]. Враховуючи ці чинники, стає очевидним, що визначення якості продукту, яка застосовується у виробничій сфері, не може бути використаним у туризмі.

Існує думка, що якість – це технічна проблема, пов'язана з відповідністю продуктів об'єктивним стандартам. Водночас, очевидно, що в секторі обслуговування орієнтація маркетингу на якість послуг менш ефективна, ніж орієнтація на споживача, його потреби, аналіз

неузгодженостей, що виникають між бажанням споживача та існуючою практикою обслуговування.

Отже, зважаючи на це, можна дійти висновку, що якість продукту туризму, з точки зору споживача, має розглядатися в контексті його потреб та уподобань, причому якість продукту туризму – це:

- запропонований рівень досконалості продукту туризму;
- можливість його регулювання в залежності від вимог споживача;
- сукупність характеристик продукту або послуги, що задовольняють певну потребу;
- здатність фахівця ефективно виконувати поставлені професійні завдання і цілі.

Причому концепція якості у сфері туризму має бути зорієнтована на очікуванні споживачем якості наданих послуг.

Слід зазначити, що оцінка споживачем якості послуг визначається шляхом порівняння між бажаним обслуговуванням та отриманим враженням. Тобто якість обслуговування – це порівняльна величина, що характеризує рівень наданої послуги.

У забезпеченні потрібного рівня якості туристської послуги суттєве значення має професійна підготовленість працівників до сучасних умов праці: надійність, відповідальність, компетентність, доступність, ввічливість, чесність, безпечність, взаєморозуміння та зовнішній вигляд працівника сфери туризму.

Більшість споживачів пов'язують якість обслуговування з професійною готовністю фахівця до адекватного сприйняття їх індивідуальних потреб та уподобань, забезпечення сприятливої атмосфери до порозуміння і міжособистісних контактів.

Для того, щоб забезпечити стабільний економічний розвиток туризму туристичні фірми, готелі, екскурсійні бюро, підприємства харчування, транспортного обслуговування мають опанувати нову філософію праці –

філософію, спрямовану на споживача, за умови, що найвищою цінністю для підприємства є задоволення потреб і уподобань споживача.

Застосування ціннісного підходу у визначенні залежності функціонування споживання від сформованої в суспільстві системи цінностей є основою у вивченні, специфіки споживання як цінності, його соціальної значущості, спрямованості на задоволення потреб споживача, досягнення комфорту та безпеки відпочинку [127].

Дослідження проблем споживачів, виявлення основних мотивів споживання послуг туристської і, в тому числі готельної, індустрії, аналіз споживчої поведінки є підґрунтям у вивченні особливостей сучасної професійної діяльності фахівця туризму.

Аналіз якості послуг потребує відповідних досліджень. Доцільним у дослідженні проблем споживачів послуг туристського або готельного підприємства є вивчення:

- потреб і побажань споживачів;
- чинників, що зумовлюють розв'язання проблем, пов'язаних з індивідуальними потребами споживача;
- мотивів, що спонукають споживачів повторно звертатися до туристичних або готельних послуг;
- проблем незадоволених споживачів щодо якості послуг.

Важливим методичним прийомом у цьому є моделювання груп споживачів за конкретними потребами або типами поведінки, за умови, що групи споживачів об'єднує прагнення до одержання якісної туристської послуги.

В усьому світі збільшується попит на індивідуальне розміщення, де клієнт відчуває себе «як дома» з відповідним психологічним комфортом.

Слід зазначити, що підприємства на 100-150 місць, більш гнучкі в управлінні, мають кращі організаційно-управлінські умови для забезпечення потрібної якості послуг [106].

Для більш чіткої орієнтації на ринку туристичних послуг туристичним підприємствам необхідно володіти сучасними комп'ютерними системами з метою вивчення попиту, звичок, смаків та цілей подорожей потенційних клієнтів, що забезпечує об'єктивність інформації стосовно кількості та якості послуг.

Причому персонал готелю має бути впевнений, що може вільно інформувати керівництво про будь-які зміни в умовах, які негативно впливають на якість.

Погляди з позиції динамічної моделі якості послуг передбачають і своєчасне опрацювання працівниками сфери туризму стандартів якості послуг або їх показників за умови, що зміст нових стандартів якості має відповідати сучасним запитам та потребам клієнта.

Застосування готелями застарілих професійних стандартів, способів і методів обслуговування в деяких країнах порівнюють з порушенням вимог сучасної гігієни, що негативно впливає на якість послуг.

Найбільш розповсюдженим методом дослідження якості послуг індустрії туризму та гостинності є опитування споживачів шляхом анкетування. Розглянемо результати досліджень якості туристичних послуг на прикладі готелів м. Києва.

Готелі м. Києва за кількістю номерного фонду можна розподілити на малі (від 10 до 100 місць), середні (від 101 до 500 місць) і великі – понад 500 місць. Кількість великих готелів становить 12 %, середніх – по 44 %, малих – 38 %.

Належність готелів до тієї чи іншої форми власності та управління істотно впливає на його положення на ринку, визначаючи можливості залучення інвестицій на реконструкцію та модернізацію; можливості з просування своїх послуг на ринок; можливості залучення клієнтів, у тому числі корпоративних (за рахунок організації на базі готелю конференцій, семінарів); завантаження, а відповідно і рентабельність готелю [70].

Якщо говорити про рівень завантаженості київських готелів, то лише 38 % з них має середньорічний коефіцієнт завантаження 0,6 і більше, причому це готелі, що знаходяться в центрі міста або в адміністративно-ділових районах Києва.

За мірою віддаленості від центру та центральних адміністративних і ділових районів міста рівень завантаженості знижується. Це ствердження справедливе для всіх категорій готелів. Частина готелів, що становить 27 %, мають середньорічний коефіцієнт завантаженні від 0,25 до 0,45, що близько до критичної цифри.

За даними Наукового центру Держтурадміністрації України біля 30 % готелів перебувають у критичному стані і потребують застосування спеціальних заходів, серед яких удосконалення професійного рівня кадрового складу – одне із найважливіших завдань.

Нами було досліджено резерви підвищення ефективності діяльності готелю «Дніпро» (2007 рік). Для досягнення поставлених цілей були передбачені етапи дослідження за наступною послідовністю дій.

I етап. Проведення експертного опитування провідних спеціалістів готельного комплексу «Дніпро» та аналіз його результатів.

II етап. Розробка інструментарію масового опитування клієнтів готельного комплексу.

III етап. Проведення масового опитування клієнтів готельного комплексу.

IV етап. Аналіз отриманих результатів і розробка рекомендацій.

Результати експертного опитування працівників готелю засвідчили, що: члени колективу готелю «Дніпро» досить успішно адаптувалися до нових економічних умов діяльності; більшість керівників служб оцінюють стан справ, як у готелі, так і в певному виробничому підрозділі позитивно. Винятком є служба обслуговування і розміщення та технічна служба. Більшість працівників вважають, що ефективність діяльності готелю може

значно покращитися завдяки підвищенню якості надання основної послуги готелю – проживання та підвищенню рівня обслуговування споживачів.

Аналіз маркетингового дослідження Інституту туризму і готельного господарства та Інституту соціології Національної Академії наук України (2002 рік) засвідчив наступне, що за 2001 рік завантаженість готельного фонду становила 60,4 %. При цьому за попередній рік було виявлено, що 85 % готельних послуг було надано іноземцям, в тому числі туристам із країн Західної Європи (37 %) та туристам із США – 25 %. Нами було проведено додаткове опитування споживачів готелю «Дніпро» щодо виявлення рівня якості наданих їм послуг.

Аналіз даних, отриманих в ході опитування споживачів засвідчив: кількість опитаних склала – 103 особи:

за статтю (%): чоловіки – 78; жінки -22;

за віком, (%): до 30 років -21; 30-55 років -66; понад 55 років -13.

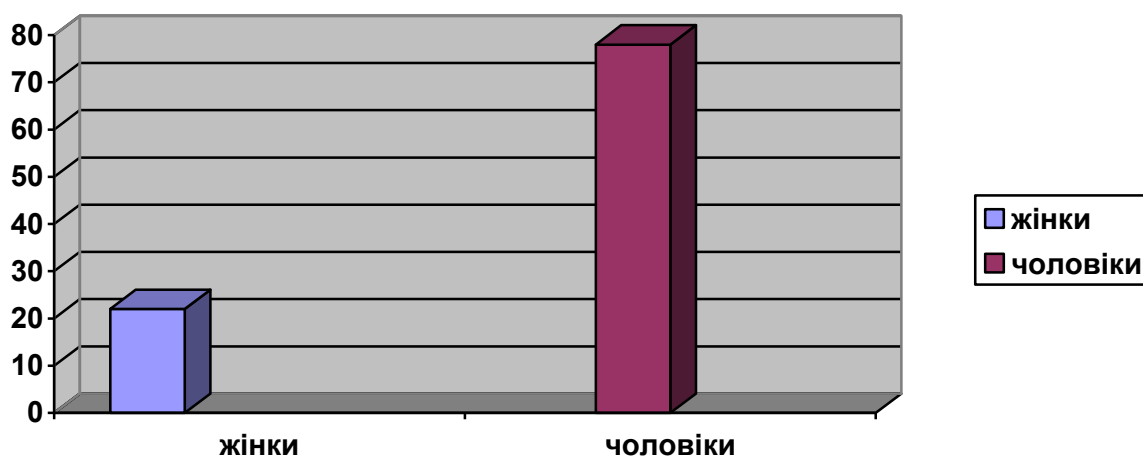


Рис. 1.4. Демографічна структура за статтю у (%)

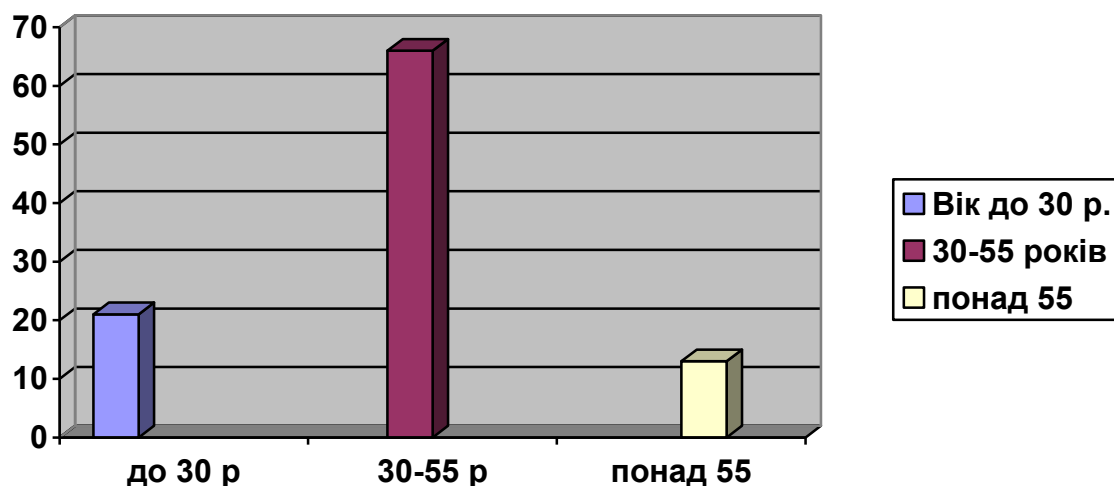


Рис. 1.5. Демографічна структура за віком (кількість опитаних)

Серед опитаних за видами діяльності виявилось: бізнесменів – 31 особа; менеджерів – 16 осіб; спеціалістів у галузі науки і освіти – 34 особи; перекладачів – 6 осіб; інших категорій споживачів – 20 осіб.

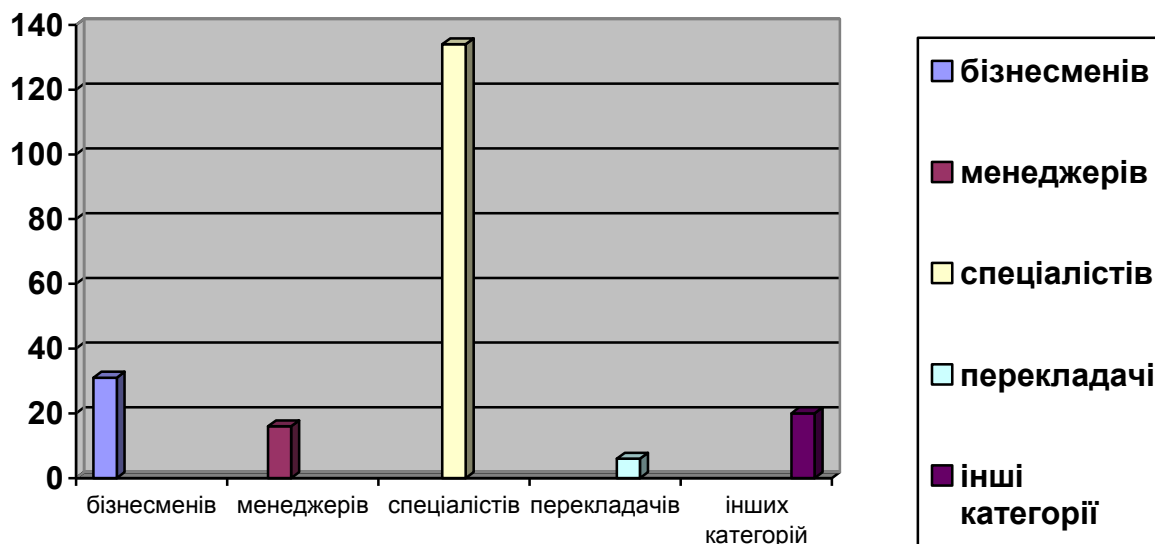


Рис. 1.6. Перебування в готелі споживачів за видами діяльності

Оцінка послуг готельного комплексу як таких, що «відповідають світовим стандартам» засвідчила, що 23 % споживачів готелю «Дніпро» вважають, що послуги, що надаються в готелі, відповідають світовому рівню.

Понад третина (34 %) опитуваних так не вважають, а переважна частина (44 %) не впевнена в якості послуг.

Отже, загальна оцінка послуг готельного комплексу зумовлена певною мірою географічним місцем проживання респондента.

Так, серед мешканців західноєвропейських країн значна частина опитаних (55 %) вважає, що послуги готелю «Дніпро» не відповідають світовому рівню, тоді як представники (50 %) східноєвропейських країн вважають, що послуги відповідають їх потребам. Представники країн СНД, у тому числі й України, у цьому опитуванні не визначилися.

Третина (33 %) представників США і Канади вважають, що послуги готелю достатньою мірою відповідають світовому рівню, тоді, як серед західноєвропейських представників лише 9 % дали таку високу оцінку.

Аналізуючи вищезазначене, можна припустити, що такі розбіжності в оцінці якості послуг готелю свідчить про те, що не всі працівники володіють потрібним рівнем професійної готовності щодо надання послуг тій чи іншій категорії споживачів, за умови особистісного сприйняття їх вимог та потреб.

Нами встановлено, що суттєвим чинником якості послуг готелю, на думку респондентів, є надання додаткових послуг, в тому числі у ресторані, барах. Слід зазначити, що обслуговуванням в ресторані задоволено 50 % респондентів, у барі – 59 %, обслуговуванням в номерах задоволені лише 41 % споживачів послуг готелю.

Більшість споживачів вважають, що недостатній рівень якості послуг зумовлений перш за все недостатнім рівнем професійної підготовки персоналу: низького рівня його комунікативності, недостатньої доброзичливості та особистісного сприйняття потреб і проблем споживача послуг. Найбільшою проблемою являється слабка знання іноземних мов, що ускладнює процес спілкування.

Аналізуючи вищезазначене можна стверджувати, що якість продукту туризму, готельного та ресторанного сервісу суттєвим чином зумовлена рівнем професійної підготовки персоналу, їх прагненням до розв'язання

сучасних проблем і завдань, спрямованих на задоволення потреб і уподобань споживачів.

Досягнення достатньо якісних послуг у сфері туризму відповідно до вимог і потреб сучасного споживача потребує додаткових професійних знань і вмінь, зміни особистісних якостей і характеристик працівників.

Фахівець в сучасних умовах праці має уміти не тільки застосовувати відповідні технологічні прийоми у здійсненні професійних дій, але й уміти розв'язувати складні професійні завдання щодо налагодження міжособистісних контактів із споживачем послуг [29].

Нами досліджувався рівень потреби професійного зростання фахівців серед працівників закладів розміщення (готелів) та закладів оздоровлення і відпочинку України, в тому числі в межах м.Києва, з них: закладів готельного типу в межах України – 1328, в тому числі в межах м. Києва – 82; закладів оздоровлення та відпочинку в межах України – 3192, в тому числі в межах м. Києва – 50; якісний та кількісний склад досліджуваних закладів подано в таблиці 1.1. і таблиці 1.2.

Таблиця 1.1.

Кількісна характеристика закладів готельного типу та закладів оздоровлення та відпочинку щодо професійного удосконалення

Місце розташування закладу	Назва закладу готельного типу (кількість)							Всього
	Готелі	Гуртожитки	клуби з проживанням	кемпінги	Мотелі	молодіжні бази, гірські притулки	Готельно офісні центри	
Україна	916	369	2	9	15	11	6	1328
Київ	52	27	1	1	-	-	1	82

Таблиця 1.2.

Якісний та кількісний склад досліджуваних закладів оздоровлення та відпочинку з проблеми професійного удосконалення працівників

Місце розташування закладу	Назва закладу оздоровлення та відпочинку (кількість)								
	Санаторії	Пансіонати з лікуванням	Санаторії-профілакторії	Поліклініки лікарні	Будинки відпочинку	Пансіонати відпочинку	Бази відпочинку	Дитячі приміські оздоровчі санаторії	Всього
Україна	482	65	416	10	50	242	1913	14	3192
Київ	13	-	14	1	1	2	19	-	50

З цією метою було проведено опитування керівників готельних підприємств та готельних комплексів, санаторно-курортних закладів, туристичних підприємств. Виявлені основні проблеми щодо кадрового забезпечення підприємств готельного господарства, визначені шляхи підвищення їх професійного рівня.

Опитування проводилось шляхом розповсюдження анкет серед учасників нарад, семінарів, конференцій, а також через ЗАТ «Укрпрофоздоровниця». В опитуванні взяли участь 327 керівників підприємств туристсько-курортної сфери. (Додаток В).

Як показало анкетування, 100% опитаних керівників туристичних фірм, готелів та санаторно-курортних закладів засвідчили нагальну потребу у кваліфікованих кадрах.

Респонденти вказали, що при кадровому відборі віддають перевагу кандидатам з досвідом роботи за фахом (60%), а також випускникам вищих навчальних закладів, з відповідною фаховою освітою (40%). В більшості випадків пошук нових співробітників здійснюють власними зусиллями (75%). До спеціалізованих кадрових агенцій та профільних вищих навчальних закладів звертаються лише 30% опитаних. Як наслідок, задоволеність рівнем підготовки власних співробітників складає тільки 35%.

Одним із можливих виходів з цього становища 85% опитуваних вбачає у підвищенні кваліфікації своїх співробітників.

Готовність організувати навчання з підвищення кваліфікації працівників сфери гостинності керівники готелів виявили 85 %, але тільки 30 % керівників виявили згоду провести підвищення кваліфікації персоналу в поточному році, 40 % - в наступному, інші – ще не визначились.

Щодо джерел фінансування курсів підвищення кваліфікації більшість респондентів вважають, що такі заходи слід проводити за рахунок підприємств-замовників (60 %) та за рахунок власних коштів працівників (30 %). Лише 10 % опитуваних вважають, що саме держава повинна опікуватись і фінансувати перепідготовку та підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельної і ресторанної справи.

Під час опитування з'ясувалося, що найпопулярнішою формою підвищення кваліфікації персоналу є навчальні семінари (77 %) тривалістю не більше 10 днів (55 %).

Розподіл побажань щодо тривалості навчальних семінарів: не більше 10 днів – 55 %, від 10 до 15 днів – 20 %, від 10 днів до місяця – 15 %, більш довгий термін навчання – 10 %.

Результати експертного опитування дають можливість констатувати, що набуття додаткових професійних знань і вмінь потребують всі заклади і виробничі підрозділи сфери туризму (рис. 1.7.).

Необхідність підвищення кваліфікації фахівців різних підрозділів підприємства розподілилась так: адміністративно-управлінський персонал – 30 %, планово-економічний відділ, бухгалтерія – 20 %, відділ маркетингу – 27 %, служби прийому і розміщення – 72 %, поверхові служби – 68 %, підрозділи харчування – 65 %.

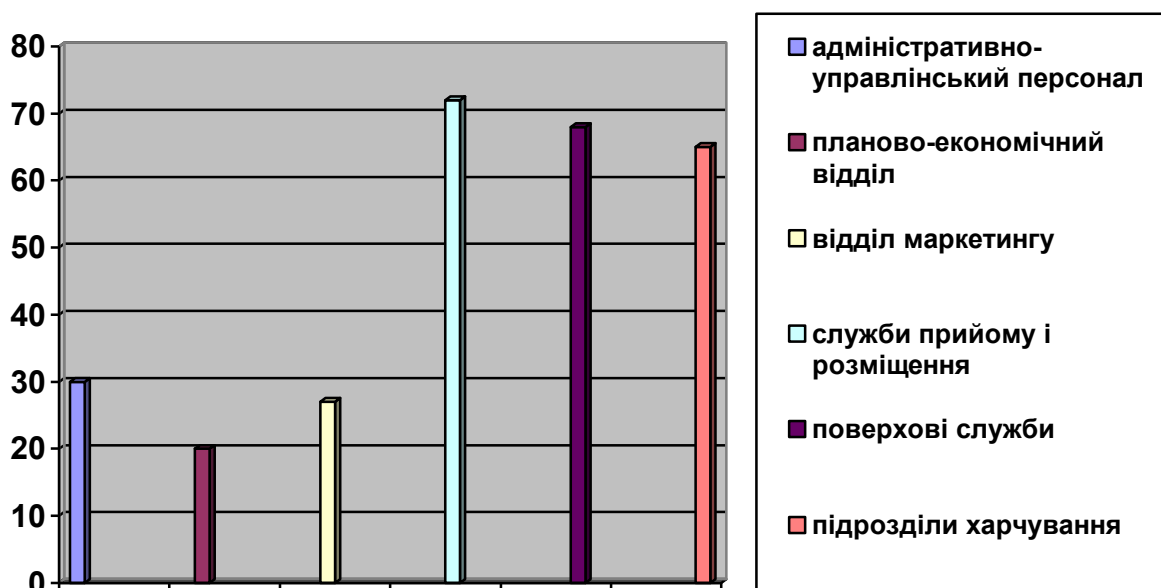


Рис. 1.7. Розподіл необхідності підвищення кваліфікації між підрозділами підприємств туризму.

Аналіз отриманих результатів досліджень свідчить, що найбільшою мірою потребують професійного удосконалення фахівці, котрі безпосередньо приймають участь у наданні туристичних, екскурсійних, готельних та ресторанних послуг.

Причому за тематикою занять респонденти визначилися таким чином: новітні технології обслуговування в готелях і туристичних комплексах – 79 %, маркетинг туризму – 70 %, ціноутворення – 70 %, етика та психологія ділового спілкування – 65 %, впровадження нових форм управління персоналом – 63 %, менеджмент гостинності – 58 %, службовий етикет – 57 %, бізнес-планування – 52 %, техніка продажу готельних, ресторанних, туристичних послуг – 48 %, менеджмент персоналу – 48 %, успішне проведення ділових переговорів – 39 %.

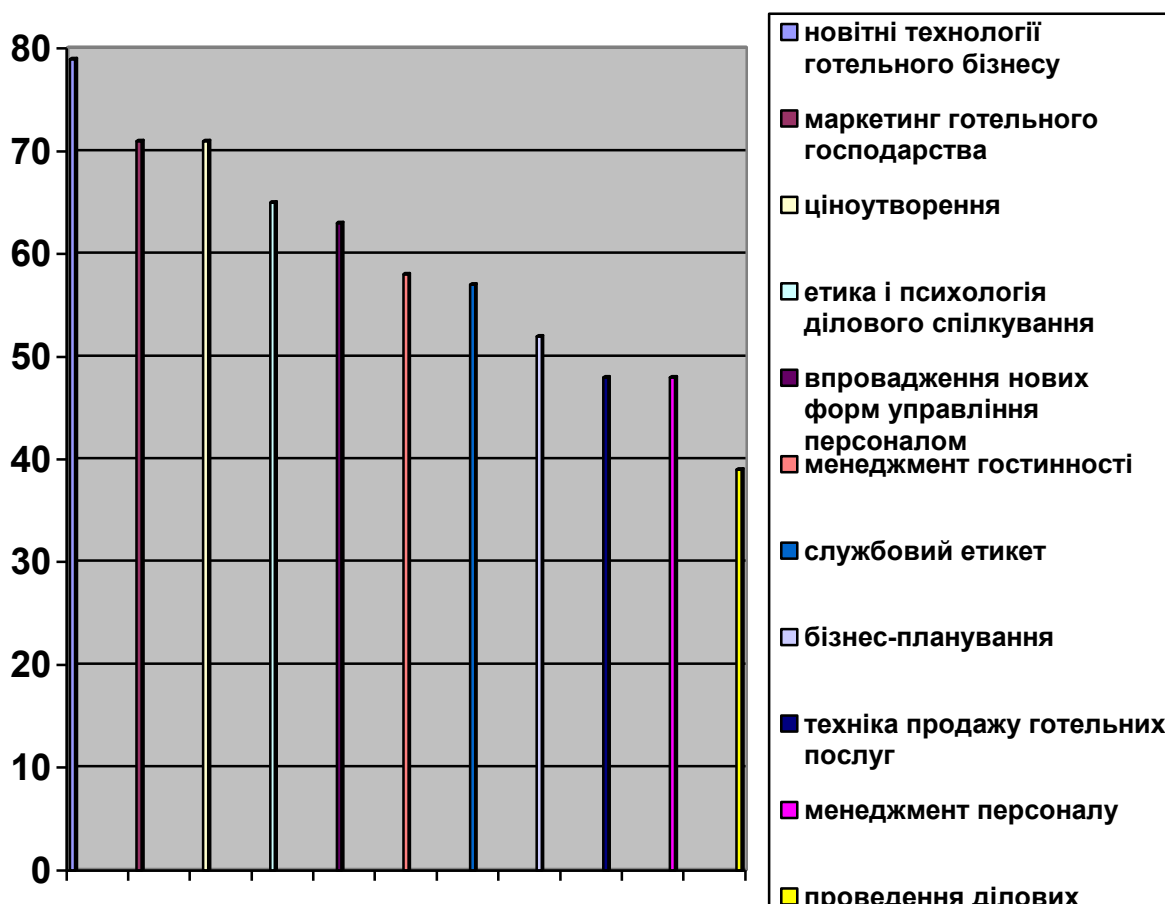


Рис. 1.8. Розподіл бажаної тематики занять курсів підвищення кваліфікації.

Слід зазначити, що 80 % опитаних вважають корисними навчальні поїздки за кордон з метою професійного стажування.

Головним результатом професійної підготовки висококваліфікованих кадрів повинно бути не тільки одержати суму знань вмінь та навичок, згідно визначеної навчальної програми, але і навчитись самоудосконалюватись, швидко адаптуватись до змін на виробництві.

Нами було проведено анкетування серед працівників туристичних підприємств (126 осіб), готельного господарства (254 особи) та викладачів вищих навчальних закладів туристського профілю (75 осіб) з метою виявлення особистісної готовності до саморозвитку та чинників, які сприяють або заважають йому. (Додаток В).

В результаті опитування з'ясувалось, що 95 % викладачів вузів, 85 % працівників туристичних підприємств, 65 % працівників готельного господарства виявили бажання займатись своїм професійним розвитком. Крім того, 90 % працівників туристичних підприємств та 80 % працівників готельного бізнесу вірять у свої можливості.

Всі опитувані позитивно сприйняли необхідність особистісного самовдосконалення і професійного зростання (95 % працівників турфірм, 85 % - працівників готелів, 70 % - викладачів).

Однак, всі без винятку посилалися на ті чи інші проблеми, що перешкоджають їхньому професійному саморозвитку. Це спонукало нас до проведення подальшого дослідження з метою виявлення чинників та перепон у професійному зростанні фахівця. Результати проведеного дослідження подані у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3.

Проблеми щодо професійного саморозвитку фахівця сфери туризму

Причини, що перешкоджають професійному саморозвитку	Праців ники турфірм (%)	Працівники готельного господарств а (%)	Викла дачі ВУЗів (%)
Власна інерція	17	35	25
Відсутність підтримки з боку керівництва	54	41	33
Ворожість оточуючих	33	66	70
Несприйняття змін	67	34	32
Стан здоров'я	17	32	4
Нестача часу	29	38	33
Скрутні життєві обставини	25	28	25

Аналіз проведених досліджень свідчить, що професійному зростанню більшості респондентів перешкоджає: відсутність підтримки з боку керівництва та колег (не сприймають професійні успіхи інших), що свідчить про недостатньо сприятливий морально-психологічний клімат в професійних колективах, неефективну кадрову політику керівництва, особистісне

неприйняття сучасних соціально-економічних змін, конкуренцію між працівниками тощо.

Разом з тим результати опитування персоналу сфери гостинності засвідчило, що особистісному професійному зростанню працівників перешкоджає: власна інерція, стан здоров'я, нестача часу та особистісні життєві проблеми.

Нами досліджувались також чинники професійного саморозвитку фахівця сфери туризму. Було проведено опитування тієї ж категорії працівників: туристичних підприємств – 126 осіб, готельного господарства – 254 особи та викладачів вищих навчальних закладів туристичного профілю 75 осіб.

Результати дослідження подано в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4.

Чинники професійного саморозвитку фахівця сфери туризму

№№ п/п	Чинники, що стимулюють саморозвиток	Працівни ки турфірм (%)	Працівники готелів (%)	Виклада чі вузів (%)
1.	Доступ до нових нормативних документів та іншої нової інформації	96	82	83
2.	Навчання на курсах підвищення кваліфікації	92	96	83
3.	Відвідування семінарів з підвищення кваліфікації	96	88	75
4.	Приклад і вплив керівників	52	60	35
5.	Умови роботи (можливість застосувати набуті знання на практиці)	79	87	75
6.	Інтерес до роботи, професійного зростання	100	91	75
7.	Зростаюча відповідальність	67	100	75
8.	Визнання в колективі	63	87	46

Аналіз проведених досліджень засвідчив, що основними чинниками професійного зростання фахівця туризму є інтерес до роботи, професійного

зростання, бажання отримати визнання в колективі (100 % - працівники тур фірм, 90 % - працівники готелів, відповідно щодо визнання в колективі – 65 %, 80 %, 50 %). Працівники сфери туризму впевнені, що спеціально організовані курси та семінари з проблем фахової підготовки є основною формою забезпечення їх професійної готовності до нових умов праці.

Слід зазначити, що трохи менше половини опитаних респондентів (45 %) вважають суттєвим у своєму професійному зростанні вплив керівника (52 % тур підприємства і 60 % - працівники готелів). Таким же чином оцінюють ситуацію і викладачі профільних ВУЗів (лише 35 % відповіли, що вплив керівника є суттєвим чинником їхнього професійного саморозвитку).

Отже, аналізуючи результати моніторингу професійної готовності фахівців сфери туризму до сучасних умов діяльності, можна стверджувати, що переважна більшість потребує набуття додаткових професійних знань і вмінь, особистісних змін психологічних характеристик на основі опанування сучасними технологіями надання послуг у сфері туризму, ефективного розв'язання індивідуальних потреб і уподобань споживача.

Аналіз отриманих результатів підтверджує, що переважна більшість працівників вищезазначених закладів потребують удосконалення професійної підготовки щодо набуття особистісної та професійної компетентності у роботі зі споживачем послуг, забезпеченні потрібної якості продукту туризму. Основними перепонами у професійному саморозвитку працівників є також власна інерція (50 %), відсутність підтримки з боку керівництва (65 % опитаних).

Можна стверджувати, що об'єктивною необхідністю для професійного удосконалення переважної більшості респондентів в сучасних умовах професійної діяльності є організація спеціально організованих курсів, семінарів з актуальної тематики щодо ефективного розв'язання фахівцем сучасних професійних проблем та завдань стосовно забезпечення конкурентоспроможності продукту туризму (Додаток Б).

Отже, результати моніторингу готовності фахівця до сучасної професійної діяльності засвідчили, що планування і організація підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів сфери туризму, готельного та ресторанного бізнесу має передбачати:

- своєчасне задоволення потреб в кваліфікованих фахівцях, гнучке реагування на зміни, що відбуваються на національному та світовому ринках;
- створення умов для постійного підвищення кваліфікації працівників сфери туризму, безперервного розвитку їх трудового потенціалу, поглиблення інтелектуального й розширення загальнокультурного світогляду, одержання необхідних професійних знань, умінь і навичок;
- впровадження гнучкої системи безперервної освіти і самоосвіти фахівців сфери туризму, готельного і ресторанного бізнесу, забезпечення професійного розвитку персоналу протягом усього періоду їх роботи;
- сприяння виробничій адаптації керівників і фахівців до професійної діяльності в умовах впровадження новітніх професійних та інформаційних технологій.

1.3. Сучасні тенденції в удосконаленні професійної підготовки фахівців сфери туризму

За підсумками міжнародної конференції «Кадровий капітал у туристичній індустрії XXI століття», яку було проведено Всесвітньою туристською організацією в 1996 році в Манілі, були розроблені наступні висновки і прийняті такі рекомендації: усім зацікавленим організаціям приділяти пріоритетну увагу розвитку кадрових ресурсів; визнати, що освіта і підготовка кадрів є фундаментом розвитку туристичних професій; обґрунтувати нові парадигми освіти і підготовки кадрів, що найбільше відповідають мінливим вимогам ринкового середовища туризму; розробляти єдині стандарти, правила сертифікації й акредитації для зміцнення існуючих

навчальних програм і створення нових систем освіти і підготовки туристичних кадрів, а також формувати загальну готовність населення до туризму і подорожей; включати всю розмаїтість елементів туризму в сферу освіти; усвідомити важливість підвищення якості підготування і професіоналізму як істотних характеристик освіти й обслуговування в туризмі [158].

Ефективність реалізації вище названих заходів щодо кадрового забезпечення туризму і готельного господарства полягає в:

- щорічному збільшенні кількості висококомпетентних фахівців для туристичної сфери та їх працевлаштування;
- зростанні професійного рівня працівників основних туристичних підприємств, що значно підвищить якісний рівень обслуговування;
- підвищенні рівня зайнятості населення в туризмі з урахуванням інших галузей (транспорт, торгівля, будівництво, заклади харчування та розваг тощо).

Слід зазначити, що компетентність вважається однією з найважливіших професійних цінностей фахівця на сучасному ринку праці.

Отже, стрімкий розвиток туризму у світі та в Україні, постійно зростаюча потреба в кваліфікованих конкурентоспроможних фахівцях, зумовлює об'єктивну потребу в удосконаленні їх професійної компетентності.

Компетентність – поняття різнопланове. З традиційного погляду, на думку В.Т.Лозовецької, – це знання та навички в певній професійній сфері, що зумовлені потребами виробництва, функціями чи елементами діяльності працівника. З іншого боку, компетентність можна розглядати як відносно самостійні професійні знання та навички працівника, що розширюють професійне поле. Специфічною особливістю його компетентності в сьогоденних умовах є зміна звичних уявлень про її зміст, тенденція до глобалізації, стирання міжпрофесійних кордонів, гнучкість і комплексність [107].

Професійна підготовка такого фахівця вимагає нових підходів до організації навчання, зміни змісту всього процесу професійної підготовки, застосування сучасних і ефективних технологій навчання, які забезпечували б його оптимальні терміни і відповідали запитам виробництва в кадрах потрібного рівня кваліфікації. При цьому, головним результатом професійної підготовки таких кадрів має бути не лише отримання визначеної навчальними програмами суми знань, умінь і навичок, а й їх здатність до самовдосконалення і швидкої адаптації до змін на виробництві.

Н.Г.Ничкало вважає, що «професійна компетентність виступає у якості інтегрованого показника, що включає в себе систему професійних компонентів, які є сполучними ланками, що об'єднують професійно важливі якості: рівень знань, умінь і практичних навичок працівника, здатність до професійної діяльності в умовах виробництва та забезпечення якісного виконання виробничих завдань. Вона передбачає реальний рівень професійної підготовки конкретного працівника, зумовлює необхідність постійного оновлення знань, розширення професійних умінь і визначає потребу в накопиченні практичного досвіду, що, в свою чергу, дає можливість успішно вирішувати професійні завдання в конкретних виробничих ситуаціях. Професійно компетентний працівник в умовах сучасного виробництва, це професіонал, який отримав не лише певний обсяг знань, умінь і навичок, але це ще й людина з особливим ставленням до виконуваної роботи, до виробництва, яка знає суть проблеми та вміє її практично вирішити» [122].

Кваліфікація дає детальну інформацію відносно необхідних трудових навичок, але не враховує змінний характер навичок, прихованих під назвою професії. Це пов'язано з тим, що кваліфікаційний документ констатує факт отримання його власником визначеного рівня професійних знань, але не містить інформації про нинішній рівень професійної спрямованості працівника і її відповідність сучасним вимогам виробництва [172].

Таким чином, «компетентність» поняття ширше ніж поняття «кваліфікація», яке тісно пов'язане з конкретною професією, родом

діяльності. Якщо кваліфікація детермінована державними стандартами та професійно-кваліфікаційними характеристиками, то поняття компетентність – гнучкіше і пов'язане з певною сферою діяльності, конкретною роботою, робочим місцем. Вона визначає потенційну здатність розібратись в ситуації, підібрати потрібних людей, визначити ефективні форми впливу на них з метою досягнення очікуваного результату. Компетентність, таким чином, потрібна для виконання певної роботи, формується на принципі розумної достатності і доцільної необхідності.

Сьогодні на ринку праці в сфері туризму мають бути працівники з певним «резервом кваліфікації», широким діапазоном різноманітних знань, трудових навичок та компетенцій. Розширений рівень компетентності працівника характеризує його здатність сприймати і аналізувати інформацію, приймати відповідне рішення та його виконувати з урахуванням набутої професійної компетентності [177].

Рада Європи визначила п'ять груп ключових компетенцій, якими в процесі здобуття освіти має оволодіти молодь:

- політичні та соціальні компетенції, пов'язані із здатністю брати на себе відповідальність, бути активними учасниками соціального процесу, брати участь у громадському житті, у функціонуванні демократичних інститутів;

- компетенції, що визначають підготовленість до життя у полі- та монокультурному суспільстві, поширювати клімат толерантності, поваги до людей інших культур, мов і релігій;

- компетенції, що визначають комунікативні вміння до усного і письмового спілкування, в тому числі іноземними мовами;

- компетенції, пов'язані з широким розповсюдженням у світі інформаційних технологій;

- компетенції, що характеризують здатність особистості до здобуття освіти впродовж всього життя. Саме це формує професійну конкурентоспроможність людини і адаптує її до постійних змін у суспільстві.

В Україні проблема удосконаленні професійної компетентності фахівця туризму досліджується в наукових працях В.К. Федорченка [173], В.Т. Лозовецької [106], Н.А. Фоменко [170] та ін.

Н.А. Фоменко зазначає, що професійна компетентність фахівця туризму забезпечується розвитком професійно важливих якостей, а саме: пам'яттю, творчим мисленням, рефлексією, організованістю, здібністю, акуратністю і пунктуальністю, емоційною стійкістю, допитливістю, спостережливістю, уважністю, відкритістю, контактністю [179].

В роботі В.Т.Лозовецької вказано, що професійна компетентність фахівця сфери туризму включає такі елементи:

- соціальні – вміння самостійно використовувати свої знання, уміння і навички під час виконання професійних дій;
- організаційні – вміння організувати обслуговування туристів, їх побут і відпочинок;
- анімаційні – дозволяють формувати та просувати туристський продукт на туристському ринку;
- пошуково-конструктивні – пов'язані з умінням вести пошукову діяльність, працювати з інформацією, приймати рішення;
- аутокомпетентні – володіння умінням і навичками управління вольовою та емоційною сферами, технологіями подолання професійних деструкцій.

До найважливіших психофізіологічних властивостей, які повинні бути притаманні фахівцям туризму, відносяться:

- рефлексивність – здатність тривало утримувати інформацію, переосмислюючи її по-новому, ретельно осмислювати свої дії;
- гнучкість - здатність коригувати програму дій, залежно від обставин;
- абстрагування – здатність успішно узагальнювати конкретні факти, уміння оперувати абстрактними словами, образами;
- вербальність – здатність без напруження передавати словами необхідну інформацію;

- емоційну стабільність – відсутність схильності до тривожного стану, фрустрації, агресивності, збудженості, адекватна самооцінка [106].

До особистісної компетентності фахівця сфери туризму можна віднести:

- персональну компетентність – здатність до саморозвитку і самовдосконалення, високий рівень культури мовлення і поведінки;

- інформаційну компетентність – володіння новітніми інформаційними технологіями, здатність їх використовувати на практиці, знання іноземних мов;

- валеологічну компетентність – схильність до здорового способу життя;

- екологічну компетентність – ґрунтується на знаннях загальних законів природи, розвиненому почутті відповідальності за професійну діяльність, пов'язану з використанням природних ресурсів [153].

Вважають, що основними завданнями підготовки компетентного конкурентоспроможного фахівця сфери туризму в умовах неперервної туристської освіти є:

- розробка та впровадження кваліфікаційних вимог до працівників, котрі відповідають сучасним вимогам та потребам роботодавців;

- підготовка фахівців галузі за новітніми технологіями та відповідно до кваліфікаційних вимог;

- систематична перепідготовка працівників з метою оволодіння ними спеціальними знаннями, уміннями і навичками за новими туристськими професіями (спеціальностями);

- забезпечення неперервної системи підвищення кваліфікації працівників з метою розширення та поглиблення раніше здобутих знань, умінь та навичок до рівня, що відповідає сучасним вимогам ринкової економіки;

- створення системи підвищення кваліфікації державних працівників туристичних установ усіх рівнів;

- планомірне підвищення кваліфікації працівників сумісних професій, що беруть участь у наданні туристичних послуг;
- введення наукової спеціальності «Теорія та методика професійної освіти (туризм)»;
- впровадження в систему неперервної туристської освіти програми для викладачів навчальних закладів, які готують фахівців для сфери туризму – «Вчити вчителів»;
- організація міжнародного співробітництва у сфері підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників туристської галузі;
- створення шкіл екскурсоводів та гідів-перекладачів;
- створення регіональних центрів перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів галузі туризму;
- в межах Асоціації навчальних закладів туристського і готельного профілю України здійснювати постійний обмін досвідом з питань роботи з кадрами шляхом проведення конференцій, семінарів, стажувань, практикумів тощо, його узагальнення та розповсюдження [172].

Розглядаючи перепідготовку та підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму як важливу складову неперервної професійної освіти, М.І.Скрипник [151], стверджує, що система підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму має відповідати таким вимогам:

- забезпечувати сучасний рівень розвитку навчальних закладів у відповідності до запитів персоналу туристської сфери, гнучкої їх взаємодії;
- формувати зміст освіти підвищення кваліфікації з урахуванням базової освіти слухачів, їх професійного та кваліфікаційного рівня;
- налагоджувати взаємовплив результативності курсової підготовки і підсумків атестації кадрів;
- використовувати всі наявні матеріальні та моральні важелі стимулювання процесу перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників сфери туризму;

- застосовувати гнучку систему організації навчального процесу підвищення кваліфікації працівників сфери туризму, готельної та ресторанної справи з урахуванням інтересів і потреб роботодавців, їх індивідуальних особливостей та запитів кожного слухача;

- дотримуватись демократичного стилю керівництва організацією та здійсненням підвищення кваліфікації туристичних кадрів.

В країнах-лідерах туризму персонал для туризму і гостинності традиційно готують у відповідності з високими міжнародними стандартами і з урахуванням національних особливостей країни, вимог і потреб працедавців.

Передбачені різні рівні підготовки: початковий, середній, вищий. В країнах з нерозвинутою індустрією туризму система підготовки кадрів для сфери туризму лише на стадії становлення, на шляху запозичення міжнародного досвіду.

Серед складових індустрії туризму навчальні заклади туристського спрямування відіграють важливу роль у забезпеченні ринку праці кваліфікованими кадрами, які є одним із ключових чинників успіху туристичних фірм, підприємств готельного та ресторанного бізнесу на ринку туристичного продукту.

Дослідження досвіду підготовки фахівців у провідних туристичних школах світу, вивчення зарубіжних програм і основних моделей навчання [194], переконливо доводять доцільність його використання у практиці вітчизняних освітніх закладів туристського профілю. Зрозуміло, що кожна з іноземних туристичних шкіл має свою специфіку, відображає особливості туристського бізнесу своєї країни, враховує рівень розвиненості інфраструктури власного туристського простору, спирається на ту мережу контактів, яка створювалася багатьма десятиріччями.

Перші готельні школи зародились в Європі. Державні готельні школи представлені декількома системами, серед яких головні: німецька, англійська та французька. Вивчення європейських і освітніх програм підготовки

працівників для сфери туризму цікаве тому, що частка світового доходу від туризму в Європі складає 57 % .

Останнім часом, більшість європейських туристичних і готельних шкіл перейшли до так званого почергового навчання, коли аудиторні заняття чергуються з практичними на робочих місцях. Такий підхід є характерним для європейської освіти всіх рівнів: від базового до університетського.

Наприклад, основою професійного навчання в сфері туризму Франції є система готельного і ресторанного бізнесу і лише незначна частина курсів, дисциплін і програм стосується виключно туристичної діяльності, яка здійснюється в готельних комплексах у вигляді додаткового обслуговування (бронювання місць на транспорті, організація відвідування культурних заходів, замовлення екскурсійного обслуговування тощо). При цьому навчання організовується таким чином, щоб випускник мав можливість отримати одночасно професії готельного і ресторанного бізнесу одночасно.

У Франції нараховується біля 20 тисяч готелів різного спрямування і рівня обслуговування. Для порівняння нагадаємо, що в Україні готелів не більше 1,5 тисяч. Всі 20 тисяч готелів мають туристське спрямування. Біля 15 тисяч готелів об'єднані в готельні комплекси типу «Акорд», «Пульман», які нараховують в своєму складі більше 100-150 об'єктів. Готельні комплекси організують свої закриті навчальні центри, метою яких є підготовка кваліфікованого персоналу тільки для підприємств даного готельного ланцюга. В процесі навчання відпрацьовуються стандарти і кваліфікаційні навички працівників готельного і ресторанного господарства, які характерні виключно для даного готельного ланцюга. При цьому навчальні програми враховують загальні вимоги, класифікацію і норми обслуговування визначені Правилами «Нормування і процедури класифікації готелів туристського призначення», прийняті у Франції в 1986 році.

Готелі, які знаходяться у приватному володінні, як правило, невеликі, де обслуговуючий персонал налічує 6-8 осіб. Для підготовки персоналу вказаного типу готелів володарі користуються послугами ліцеїв та коледжів,

що входять в систему місцевого територіального управління. Ці навчальні заклади знаходяться під методичним керівництвом Міністерства національної освіти. Вони самостійно, враховуючи потреби підприємств-партнерів, готують проекти програм навчання, які потім проходять випробування на територіальному рівні і затверджуються Міністерством національної освіти. Міністерство праці дає експертну оцінку про відповідність програм кваліфікаційним вимогам [168].

Навчальні центри, які являються частиною готельного ланцюга, на 60-80 % фінансуються за рахунок доходів готельних підприємств. При цьому процент відрахувань готельних підприємств, що входять до складу готельного ланцюга, на утримання навчального центру складає від 3 до 6 % їх доходів.

Кадри для підприємств туризму (туристичні оператори та агенції, працівники бюро туристсько-екскурсійного обслуговування) готують в коледжах та інститутах, спеціальних школах і ліцеях або формують із числа найбільш здібних працівників готельно-ресторанного сервісу. У будь-якому випадку, для роботи в туризмі необхідно мати відповідний сертифікат або диплом.

Суттєвою особливістю туристичної освіти у Франції являється обов'язкове проходження перепідготовки або підвищення кваліфікації працівниками всіх категорій. При цьому найбільш послідовними контролерами дотримання програм навчання туристичних кадрів являються профспілкові організації. Вимоги до професіоналізації персоналу через навчання розглядаються профспілками як форма боротьби за права людини, захисту її професійних прав, гарантії від можливості втратити роботу. Така позиція профспілок найбільш характерна для готельних ланцюгів.

Власники малих готелів і ресторанів туристичного спрямування не завжди дотримуються жорстких вимог до систематичного поновлення знань і поповнення кваліфікаційних навичок персоналом своїх готелів. В той же час територіальний контроль, що здійснюють префекти департаментів, спонукають приватних володарів з повагою відноситись до навчання кадрів.

До того ж, ліцензування, тобто надання дозволу на ведення готельного, ресторанного і туристського бізнесу, передбачає наявність як у персоналу, так і у власника сертифіката, що підтверджує їх кваліфікаційну відповідність [45].

Міністерство праці вбачає свою роль в організації перепідготовки та підвищення кваліфікації в сфері готельного, ресторанного господарства і туристському бізнесі в рамках державної програми рішення проблеми зайнятості в країні, гнучкого реагування на потреби ринку. Міністерство погоджує програми перепідготовки і підвищення кваліфікації, вивчає попит на них і потребу в додаткових кадрах, фінансує навчальні заклади в частині оплати за навчання безробітних або неповністю зайнятих. Програма підвищення кваліфікації, що реалізується Міністерством праці і окремими підприємствами має за мету оперативну та інтенсивну передачу знань по сучасним технологіям обслуговування, новим інформаційним технологіям.

Розглядаючи підготовку кадрів сфери туризму як складову загальної освіти населення, Міністерство праці проводить політику по закріпленню ролі підприємства як гаранта навчання кадрів за програмами перепідготовки та підвищення кваліфікації. При цьому враховуються три зацікавлені сторони: підприємство – профспілки – рада підприємства (трудового колективу). Цільова програма навчання охоплює весь колектив підприємства, що дає їм можливість «розмовляти однією мовою», тобто використовувати одержані знання в роботі.

Крім того, Міністерство праці організує навчання з перепідготовки та підвищення кваліфікації для молоді на базі державних та приватних ліцеїв і профтехучилищ, для більш старшого покоління – на базі відділень по професійному навчанню при комерційних і промислових палатах, навчальних закладах, Асоціації неперервного професійного навчання. Асоціація має по 2-3 навчальні заклади в кожному регіоні, де функціонують секції працівників готелів, торгівлі і підприємств харчування. В регіонах працюють і приватні навчальні центри, які входять в готельні ланцюги, а також система інтенсивного навчання за цільовими програмами (до 50 годин).

Оплата за навчання безробітних здійснюється за рахунок Міністерства праці, страхових фондів і добровільних внесків; для працівників підприємств – за рахунок коштів цих же підприємств; для молоді – за рахунок коштів Міністерства освіти і територіальних органів

Терміни навчання дуже різні і залежать від кваліфікаційного рівня перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців, змісту навчання, бажання самого підприємства. Терміни навчання коливаються від 1000 годин до 25 і в багатьох випадках залежать від підприємства-замовника, яке має широкі повноваження в цьому питанні, але вони ж і караються за відсутність організованого або наявність неякісного навчання.

Робота підприємств готельного та ресторанного бізнесу в Україні вимагає постійного оновлення професійних знань персоналу як основного чинника підвищення якості обслуговування (Додаток А).

Різке збільшення попиту на кваліфіковані кадри сфери туризму привело до того, що біля 130 державних і недержавних навчальних закладів України приступили до підготовки та перепідготовки за спеціальностями «Менеджмент організацій», «Маркетинг», «Економіка підприємств», а з 2002 року – «Туризм», «Готельне господарство» та «Організація обслуговування в готелях та туристичних комплексах». На жаль, більшість з них не мають необхідної матеріально-технічної бази, методичного забезпечення, адекватно підготовлених професорсько-викладацьких кадрів. В зв'язку з цим, на сучасному етапі необхідні принципово нові підходи до професійної освіти в сфері туризму, що реалізовуватимуться на засадах взаємодії державних органів освіти, навчальних закладів і підприємств індустрії туризму.

Це потребує:

- підготовки і перепідготовки професорсько-викладацького складу державних і недержавних навчальних закладів, що займаються підготовкою, перепідготовкою і підвищенням кваліфікації кадрів сфери туризму;
- розробки і погодження нових державних професійних стандартів, що визначатимуть зміст освіти за новими освітніми спеціальностями;

- формування і удосконалення навчально-методичної бази з урахуванням потреб туристичного ринку в новітніх інформаційних технологіях, світових стандартах обслуговування тощо;
- використання принципу випереджаючого навчання;
- запровадження очної, вечірньої, заочної та дистанційної форм навчання;
- організації практичного навчання з використанням матеріальної бази провідних туристсько-готельних підприємств галузі;
- стимулювання підприємств, що створюють нові робочі місця для випускників вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації тощо.

Об'єктивна необхідність у підвищенні кваліфікації фахівців сфери туризму зумовила існування різних форм навчання, як на базі навчальних закладів, так і підприємств туристичного, готельного та ресторанного бізнесу. Деякі висококомфортабельні готелі України, які за статистичними даними становлять приблизно 12 % від загальної кількості готельних підприємств, відкривають власні навчальні центри з перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників туризму та готельного господарства за власними методиками. Як правило, такі готелі самостійно, використовуючи зарубіжний досвід, розробляють корпоративні технологічні та поведінкові стандарти діяльності кадрів і в процесі навчання намагаються втілити їх у виробничу діяльність. Це, безумовно, ефективна методика перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, але вона доступна лише невеликій кількості туристичних підприємств, готелів та готельних комплексів, таких як «Прем'єр-палац» (м. Київ), «Україна» (м. Дніпропетровськ), «Дніпро» (м. Київ), туристична фірма «САМ». Крім того, даний вид підвищення кваліфікації має суттєві недоліки: недостатність кваліфікованих викладацьких кадрів, функціонування в замкнутому просторі власного підприємства і орієнтація виключно на закордонний досвід без урахування особливостей національної гостинності.

Одноразові, випадкові замовлення по організації навчання персоналу готельного та ресторанного бізнесу виконують безліч консалтингових фірм і,

так званих, навчальних центрів, які, як правило, не мають власних викладачів, досвіду навчальної роботи, працюють без ліцензії Міністерства освіти і науки України на право здійснення такої діяльності.

Найбільш ефективно організацією підвищення кваліфікації працівників туристичних, готельних та ресторанних підприємств займаються навчальні заклади туристсько-готельного спрямування.

Як свідчить наш досвід, всі види навчання можна поділити на підвищення кваліфікації відкритого та закритого типу.

1. Підвищення кваліфікації **відкритого типу**. Навчальний заклад або фірма, що займається професійною перепідготовкою працівників оголошує набір на конкретний цикл занять. Зацікавлені особи подають заяви і якщо програма і тематика занять відповідають їхнім вимогам, приймають в них участь. Найчастіше така особа сама покриває витрати на підвищення кваліфікації. Однак, якщо фірма зацікавлена у професійному удосконаленні працівника, то його удосконалення здійснюються за кошти фірми. Підвищення кваліфікації відкритого типу не передбачає аналізу професійних потреб конкретних осіб. Навчальний заклад (фірма), що здійснюють підвищенням кваліфікації самостійно встановлюють ту чи іншу актуальну, на їх погляд тематику цих занять.

2. Підвищення кваліфікації **закритого типу** – процес навчання спрямований на потреби конкретної фірми, призначений винятково для її працівників, але закритий для інших осіб. В семінарі приймають участь працівники з однорідним фахом з одного виробничого підрозділу. Семінар може бути зорієнтований на керівників підприємства або підрозділів. Рішення про потребу таких занять приймає керівництво фірми. Оплата за навчання здійснюється самим підприємством-замовником.

Слухачі відкритих семінарів навчаються, як правило, з відривом від виробництва протягом певного часу (від чотирьох до десяти навчальних днів). Залежно від змісту навчання та обсягу навчальних годин за результатами таких семінарів видають сертифікати про участь в семінарі або посвідчення

державного зразка про те, що той чи інший фахівець пройшов підвищення кваліфікації.

Участь в закритих семінарах з підвищення кваліфікації забезпечують підвищення ефективності професійного функціонування фахівців конкретного підприємства.. Підвищення кваліфікації за такою схемою відбувається без відриву від виробництва за кошти фірми і, найчастіше, безпосередньо на її території.

За способом організації навчання та місцем його здійснення підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, що проводяться у вигляді закритих семінарів, можна розділити на:

- підвищення кваліфікації, що проводиться в межах власних виробничих умов фірми. Відділ кадрів аналізує потреби фірми щодо додаткових знань і умінь працівників і за участю тренерів

- фірми організує навчальні заняття. Слід зауважити, що такого типу удосконалення мають можливість проводити потужні підприємства, які досить активно здійснюють модернізацію виробничих ресурсів, що зумовлює сталу потребу в удосконаленні професійної підготовки кадрів;

- підвищення кваліфікації, що здійснюється через консалтингову фірму та реалізується за допомогою зовнішніх тренерів. У цьому випадку найчастіше відділ кадрів проводить вивчення і аналіз відповідних потреб, розробляє проект конкретного заходу з підвищення кваліфікації. Якщо фірма має власних тренерів, компетентних в даній проблемі, то такі заняття відбуваються за їх участю;

- підвищення кваліфікації, що проводиться в умовах навчального закладу або на території підприємства-замовника, але для окремо взятої фірми, де здійснюють як аналіз потреб в кваліфікованих кадрах, проектування навчального процесу, так і реалізацію конкретних завдань щодо набуття додаткових професійних знань і умінь.

Слід зазначити, що проведення занять на території навчального закладу сприяє залученню широкого кола викладачі, ефективному використанню матеріально-технічного та методичного забезпечення ВУЗу.

Організація курсів підвищення кваліфікації закритого типу, тобто співпраця навчального закладу з конкретним підприємством завжди починається з укладання угоди про співпрацю. Цей документ може мати назву: «Договір про організацію та проведення семінару підвищення кваліфікації працівників готельного господарства та ресторанного сервісу», «Господарський договір про надання інформаційно-консультаційних послуг», «Угода про спільну діяльність» або просто «Угода».

На наш погляд, значна активізація роботи по перепідготовці кадрів сфери туризму, готельного і ресторанного бізнесу в регіонах України виникла після укладання угод про співпрацю між Київським університетом туризму, економіки і права та відповідними управліннями Державних обласних адміністрацій України. За замовленням управління (відділу) туризму держадміністрації тієї чи іншої області (міста) університет направляє викладачів на місце проведення семінару (тренінгу). Навчальні групи формуються, як звичайний семінар відкритого типу, зусиллями працівників Держадміністрацій із числа топ-менеджерів туристичних фірм, готельних підприємств, санаторно-курортних закладів тощо. Причому, зміст навчання визначають організатори курсів разом з навчальним закладом.

Підвищення кваліфікації є, власне кажучи, певним різновидом професійного навчання, за умови, що його підґрунтям є конкретні базові професійні знання і уміння.

Підвищення кваліфікації відрізняється і від консалтингу, консультативної діяльності. В консалтингу після ґрунтовного аналізу ситуації в конкретній фірмі пропонується розв'язання конкретних проблем і завдань фірми. Безумовно, одним із запропонованих рішень фірми може бути пропозиція щодо вибору навчального закладу, що займається удосконаленням професійної підготовки працівників. Досить часто це лише рекомендації, що

необхідно зробити аби покращити ситуацію фірми (це може бути рекомендація щодо економії коштів на енергоносії). В той же час, підвищення кваліфікації сприяє набуттю додаткових знань і умінь, а на заняттях формує здатність до самостійного розв'язання конкретних проблем, не пропонуючи при цьому готових рішень.

Слід зазначити, що підвищення кваліфікації в умовах навчального закладу або фірми, що займається підвищення професійного рівня працівників певної галузі, відрізняється від інтерперсональних групових тренінгів, хоча при цьому теж використовуються елементи групової динаміки [15].

Отже, розв'язання проблеми підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму потребує обґрунтування відповідних організаційно-методичних засад навчального процесу з урахуванням сучасних тенденцій розвитку професійної освіти і туризму.

На нашу думку, системне удосконалення професійного рівня кадрового персоналу вимагає тісної співпраці освітніх закладів, державних структур та підприємств туристичного бізнесу.

Система заходів має охоплювати основні напрями державної політики у сфері підготовки фахівців за умови адаптації вищої освіти і науки туристичної галузі до Болонського процесу, впровадження нової кредитно-модульної системи організації навчального процесу в закладах III-IV рівнів акредитації, внесення змін та доповнень до Переліку напрямів і спеціальностей (наказ Міністерства освіти і науки України від 07.07.2004 р. № 568), за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах на відповідних освітньо-кваліфікаційних рівнях, їх перепідготовка та підвищення кваліфікації.

Отже, обґрунтування організаційно-методичних засад удосконалення професійної підготовки фахівців туризму має передбачати:

- уніфікацію переліку професій в туризмі та готельному господарстві, розробку відповідних диференційованих методик підготовки фахівців туризму;

- розробку методик професійного навчання, зорієнтованих на компетентність фахівця на засадах застосування єдиних підходів до якості послуг та технології обслуговування;

- забезпечення системного контролю рівня професійної компетентності працівників сфери туризму;

- сприяння формуванню мережі навчальних закладів, що спеціалізуються на удосконаленні професійної підготовки кадрів для сфери туризму;

- дослідження потреби закладів туристичного бізнесу в фахівцях різного профілю;

- забезпечення підготовки педагогічних кадрів для навчальних закладів туристського профілю.

Аналіз структури, організації, методичної бази навчального процесу найбільш провідних і відомих вищих навчальних закладів готельного і туристичного профілю дає змогу окреслити сучасні тенденції розвитку освітянської діяльності в сфері туризму та готельного господарства:

- збільшується різноманітність форм і видів підготовки спеціалістів. Якщо раніше система освіти, в цілому, була уніфікована за видами і формами підготовки – п'ять років навчання, малий набір фахівців і обмежений їх вибір, відірваність від практичної діяльності, не використовувався закордонний досвід та інше, то сьогодні вона розвивається в бік збільшення цього різноманіття, орієнтована на задоволення потреб як галузі, так і індивідуальних потреб особистості;

- помітна тенденція різкого збільшення сектора недержавних закладів, які конкурують з державними вузами і сприяють створенню визначеної маси спеціалістів в галузі менеджменту туристичної індустрії. Слід відмітити, що туристська освіта, в основному, здійснюється на комерційній основі.

Незважаючи на те, що провідні вузи, кафедри намагаються проводити самостійні дослідження туристського ринку, ринку спеціалістів, потреб індустрії і на цій основі розробляють оригінальні освітянські програми, існують певні недоліки діючої освітньої системи, на які за звичай звертають увагу керівники готелів та туристичних підприємств:

- невідповідність навчальних планів і програм вимогам практичної роботи в туристичній індустрії;

- невеликий обсяг практичних занять і, як слідство, слабкі практичні навички студентів, що обумовлює недостатню підготовленість до виконання вимог відповідних посад на підприємстві;

- необхідність удосконалення існуючих і створення нових навчальних закладів для підвищення кваліфікації працівників туристичного і готельного бізнесу середньої ланки та початкового рівня, що пропонують практичні знання та навички, а також можливість періодичного проходження курсів підвищення кваліфікації по найбільш актуальним питанням їх практичної діяльності;

- недостатні зв'язки між освітянською системою і туристичними підприємствами, які не відчують себе частиною освітянського процесу і не визнають свою важливу роль у вирішенні вище перелічених проблем.

Подальший ефективний розвиток туризму та готельного господарства в Україні залежить від рівня організації та створення галузевої системи підготовки і підвищення кваліфікації кадрів, а також від рівня розвитку туристської науки.

Якісна система туристичної освіти повинна відповідати потребам туристської сфери щодо підготовки і професійного навчання майбутніх працівників галузі. Процес створення і впровадження туристичної освітянської системи повинен складатися з таких основних етапів передбачає: аналіз потреб туристського сектору, спеціалізацію учбових закладів з наявністю відповідної матеріальної бази, підвищення кваліфікації професорсько-викладацького складу, що дасть можливість розробити нові

навчально-методичні матеріали в галузі туризму, введення нових навчальних програм, залучення підприємств туристського сектору до процесу впровадження нової освітянської системи, впровадження механізму безперервного контролю результатів, що гарантує відповідність освітянської системи в туризмі стандартам якості, встановлення партнерських стосунків з міжнародними навчальними центрами для інтернаціоналізації навчання [52].

Нагальною вимогою часу на сучасному етапі є структурна перебудова вищих закладів освіти, зміна їх соціальних функцій, посилення гнучкості та варіативності системи післядипломної освіти, яка передбачає розвиток різноманітних систем перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів сфери туризму [49].

Отже, характерною особливістю сучасних тенденцій в удосконаленні професійної підготовки фахівця туризму, є наступне:

- аналіз потреб туристичної індустрії;
- формування матеріальної бази навчальних закладів туристичного профілю, забезпечення відповідними навчальними лабораторіями, технічними засобами і відповідним програмним забезпеченням;
- підбір і розстановку педагогічних кадрів, регулярне підвищення їх кваліфікації шляхом стажування на підприємствах туризму та готельного господарства, вивчення вітчизняного та закордонного досвіду, участі в навчальних семінарах, наукових конференціях тощо;
- визначення форм соціального партнерства з підприємствами індустрії туризму та гостинності до формування нової освітньої системи підготовки туристичних кадрів;
- розробку сучасного змісту професійного навчання, удосконалення навчальних планів і програм;
- здійснення постійного моніторингу якості знань та якості професійної підготовки фахівців до реальних умов праці;
- встановлення партнерських стосунків із зарубіжними навчальними закладами туристського і готельного профілю.

1.4. Концептуальні підходи до організації підвищення професійної кваліфікації фахівців сфери туризму

Важливе значення у теоретичному обґрунтуванні концептуальних засад туристичної освіти мають наукові праці М.Б.Біржакова, С.У.Гончаренка, В.Г.Гуляєва, А.П.Дуровича, І.В. Зоріна, О.М.Іл'їної, В.О. Квартальнова, В.Т.Лозовецької, О.О.Любіцевої, Л.І.Поважної, Т.Г.Сокол, В.К. Федорченка, Н.А. Фоменко, Г.С.Цехмістрової та ін.

В основу формування змісту освіти закладено теоретичні положення професійної педагогіки та неперервності освіти: Ю.К.Бабанського, С.Я.Батишева, В.П.Безпалько, І.Я.Зязюна, С.У.Гончаренко, Н.Г.Ничкало та ін.

Досліджуючи туристську освіту як єдину систему, професійне зростання фахівця туризму набуває вигляду послідовного руху за освітніми рівнями: досягнення функціональної загальної освіти, професійної компетентності, оволодіння культурологічними засадами професійної діяльності.

Проблеми підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму пов'язані з індивідуальністю кожного слухача курсів, їх життєвим досвідом, різними здібностями щодо сприйняття інформації. Тому в процесі навчання спостерігається суперечності між:

- власним досвідом і новою інформацією (частина слухачів сприймає свій досвід як науковий і з недовірою сприймає нову інформацію);
- розумінням необхідності отримання знань і неможливістю їх застосування;
- вимогами ринку до якості туристського продукту і існуючою професійною компетентністю фахівця сфери туризму;
- інтегрованим характером практичної діяльності і не володіння професійним мисленням.

Щоб подолати ці суперечності необхідно враховувати індивідуальність кожного слухача, формувати професійну компетентність фахівця сфери туризму, в тому числі комунікативну, акцентувати увагу на чинниках конкурентоспроможності.

Складність цієї роботи визначається наступними причинами:

- відсутністю або недостовірністю статистичної інформації по кадровому блоку;
- великим різновидом професій в індустрії туризму і гостинності;
- різноманітністю форм власності туристичних підприємств, їх організаційно-правових основ;
- яскраво вираженим сезонним характером туристичної діяльності;
- відсутністю в ринкових умовах галузевих нормативів чисельності персоналу та продуктивності праці;
- неоднорідністю потреб галузі до рівня освіти.

Професійній діяльності працівників туризму як впливовому фактору забезпечення високої якості туристичних послуг присвячено ряд статей такого важливого міжнародного документу, як «Хартія туризму» (1985 р.) [164].

В Хартії чітко сформульовані обов'язки туристського персоналу «використовувати загальну і технічну професійну підготовку як в країні, так і за кордоном з метою забезпечення кваліфікованими людськими ресурсами» .

Концепція професійної освіти, підготовки фахівців організаторів туристської діяльності одержала розгорнуте тлумачення в Гаагській декларації по туризму. Так, дев'ятий принцип декларації повністю присвячено розкриттю ролі освіти кадрів, що забезпечують туристську індустрію. В декларації зазначено, що «якість туризму як міжособистісної діяльності залежить від якості послуг, що надаються. Тому відповідна освіта для широкої громадськості, яка починається із школи, освіта та навчання професіоналів в сфері туризму і підготовка нових осіб, що набувають дану

професію, являється надзвичайно важливим для туристської індустрії і розвитку туризму»

Для досягнення цієї мети в Декларації сформульовані заходи, які необхідно здійснити, а саме:

- підготовка осіб для подорожей і туризму, зокрема, шляхом включення туризму в навчальні плани шкіл і вищих навчальних закладів;

- підвищення значущості туристичних професій і заохочення в першу чергу молоді до вибору кар'єри в сфері туризму;

- створення сітки навчальних закладів, які не тільки навчають, але і дають освіту в галузі туризму на основі стандартизованого на міжнародному рівні навчального плану, який полегшив би взаємне визнання дипломів і обмін туристським персоналом;

- сприяння у відповідності з рекомендаціями ЮНЕСКО в цій сфері навчання викладачів, постійному процесу освіти і проведенню курсів підвищення кваліфікації для всього туристського персоналу.

В зв'язку із стрімким розвитком туризму в 70-80-х роках, ряд вчених світу активно включились в розробку проблем туризму і туристської освіти. Американець Джафар Джафарі і канадець Дж. Р. Brent Рітчі в своїй роботі «Структура туристської освіти» розглянули питання визначення теорії і методів вивчення туризму і запропонували навчальну програму у вигляді схеми, із якої видно, що туризм являється не монодисциплінарною, а багатодисциплінарною науковою сферою. Крім того, в зв'язку з прикладним характером туризму, визначення змісту туристської освіти будується на принципі запозичення певних розділів із традиційних наукових галузей для побудови самостійної парадигми туризму. Прийнята структура, на їх погляд, повинна мати реальне прикладне застосування для практичних рішень щодо використання програми в спеціальному навчальному закладі, фінансуванням освітніх програм, підбору викладацького складу [194].

Початковим етапом у вивченні цього питання може стати детальний опис різних рівнів інтеграції, які можливі у структуруванні освітніх програм

по туризму. Так, можливі «міждисциплінарні», «мультидисциплінарні» і «трансдисциплінарні» підходи до туристської освіти. Міждисциплінарні дослідження передбачають розгляд однієї дисципліни з точки зору іншої. Мультидисциплінарні дослідження передбачають інший рівень ієрархії і включають декілька дисциплін, зосереджених навколо однієї проблеми або питання. Такі програми вимагають від студентів, слухачів курсів підвищення кваліфікації інтеграції представленого матеріалу. Найвищий рівень інтегративних досліджень – «трансдисциплінарні» підходи, які знаходяться за «межами дисциплін». Такі програми починаються з питання або проблеми і через процеси рішення проблеми приносять знання тих дисциплін, які сприяють рішенню проблеми.

В ході дискусій з питань підготовки фахівців туристської діяльності велике значення приділяється теоретичній концепції туристської освіти. В цих дискусіях на перший план висунута необхідність розробки комплексу знань, які стосуються туризму. Оптимальним представляється варіант, коли викладачі туризму вміють об'єднувати концептуальне навчання з розвитком вмінь і практичних навичок. Замовником такого підходу виступає роботодавець. Водночас, працівник повинен мати певний комплекс академічних знань і бути готовим до будівництва кар'єри через професійне зростання. Академічна підготовка до розвитку кар'єри повинна розвивати здібності до творчого мислення, критичної оцінки ситуації, приймати раціональні рішення.

Не дивлячись на те, що туризм знаходиться на рубежі економічних, гуманітарних, екологічних та інших сфер, більшість фахівців вважають, що туристська освіта найкраще розвиватиметься на самостійному факультеті, а ще краще – у спеціалізованому ВУЗі.

Експерти ВТО визначають три учасника туристської освіти: «зовнішній клієнт», тобто студент або слухач курсів підвищення кваліфікації, який чекає одержання якісної освіти; «внутрішні клієнти», тобто підприємства, які зацікавлені в підготовці і перепідготовці висококваліфікованих кадрів та

викладачі, які повинні забезпечити високу якість надання теоретичних і практичних знань, що відповідають потребам підприємств.. Таким чином, мету і основні напрями туристської освіти повинні визначати підприємства-замовники, які найбільш зацікавлені у високій якості підготовки, перепідготовки та підвищенні кваліфікації фахівців індустрії гостинності. Зовнішні і внутрішні клієнти об'єднані прагненням створити якісну освітню систему, побудовану на принципах взаємного співробітництва [195].

Отже, з концептуально-теоретичної точки зору, туризм – це, по-перше, форма соціальної активності населення, по-друге, індустрія, по-третє – бізнес. Туристська діяльність, в свою чергу, включає: подорожування, відпочинок, пізнавальну діяльність через екскурсії; соціальну політику держави, профспілок, підприємств з метою реалізації права людини на відпочинок, що передбачає активізацію людського чинника. Туристська діяльність – це організація туризму на національному, регіональному і міжнародному рівнях.

Слід відмітити, що разом з терміном «туристська діяльність» в нашому дослідженні ми будемо використовувати терміни «індустрія туризму», «індустрія туризму і гостинності», «індустрія гостинності», як це прийнято в закордонній практиці. Різниця в термінах полягає в тому, що в ряді країн світу індустрію туризму розуміють у вузькому (організація подорожі) і широкому (організація всіх послуг під час подорожі) значенні [192].

Європейська школа розглядає індустрію туризму як структурний компонент в загальній системі індустрії гостинності поряд з транспортною індустрією, індустрією розміщення, індустрією харчування, індустрією розваг.

Інша школа (американська) розглядає індустрію туризму як самостійну, яка охоплює туроператорів, турагентів, гідів всіх професій, аніматорів. І, накінець, третій напрям, прийнятий в ряді країн, в тому числі в Греції, Росії, представляє індустрію туризму в широкому значенні як індустрію постачальників всіх туристичних послуг (транспортних компаній, готельних підприємств, підприємств харчування), виробників і оптових реалізаторів

туристського продукту – туроператорів і роздрібних реалізаторів туристського продукту – турагентів [173].

Підготовка кадрів для індустрії туризму має забезпечувати відповідний перелік спеціальностей і професій.

Теза «освіта і навчання впродовж усього життя» – один із основних принципів державної політики в галузі освіти. Концепція неперервної туристської освіти визначає державну політику в системі підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів туристської галузі. Процес реформування туристської освіти розпочався з прийняття у 1991 році Закону України «Про освіту» та у 1993 році – Державної національної програми «Освіта» (Україна ХХІ століття). Цими документами було започатковано створення в Україні неперервної системи освіти, забезпечення на кожному етапі освіти гнучкості загальноосвітньої, професійної та наукової підготовки фахівців, підвищення соціальної гнучкості та престижу знань [49].

Післядипломна освіта фахівців сфери туризму, складовими якої є перепідготовка і підвищення кваліфікації, розглядається як важлива частина туристської освіти. Підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму являє собою цілеспрямовану соціально орієнтовану і керовану цілісну систему формування спеціального досвіду відповідно до соціальних запитів особистості.

Підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації спеціалістів туристичної сфери України повинна формуватись у вигляді чіткої системи, яка б окреслила наступні напрями діяльності:

- розширення ринку освітніх послуг з використанням різноманітних форм навчання;
- створення навчальних центрів перепідготовки та підвищення кваліфікації спеціалістів туристичної сфери;
- підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації спеціалістів туристичної сфери за європейськими вимогами;

- розробка та впровадження модульної системи навчання, що передбачає індивідуальний підхід при формуванні навантаження для конкретних груп слухачів;

- розробка дистанційних та інших форм і методів навчання з урахуванням психологічних закономірностей сприйняття, переробки та запам'ятовування інформації;

- консалтингове забезпечення діяльності туристичних підприємств (психологічна оцінка та відбір персоналу, атестація кадрів, формування кадрового резерву, планування кар'єри, формування команд, пошук шляхів підвищення ефективності праці персоналу підприємства) [54].

В монографії В.К.Федорченка [172] визначені основними завданнями підвищення кваліфікації працівників сфери туризму є:

- розробка та впровадження кваліфікаційних вимог та професійних стандартів, котрі відповідають сучасним вимогам та потребам роботодавців;

- визначення змісту освіти в процесі підвищення кваліфікації працівників сфери туризму відповідно до кваліфікаційних вимог фахівців галузі;

- систематична перепідготовка та підвищення кваліфікації працівників галузі з метою оволодіння новітніми професійними технологіями, що відповідають світовим стандартам;

- забезпечення неперервної системи підвищення кваліфікації працівників з метою розширення і поглиблення раніше здобутих знань, умінь та навичок до рівня, що відповідає сучасним вимогам науки і техніки;

- створення системи підвищення кваліфікації державних працівників управління туризму всіх рівнів за диференційованими навчальними планами і програмами, які відповідають вимогам сучасності;

- планомірне підвищення кваліфікації працівників суміжних професій, що беруть участь у наданні туристичних послуг;

- організація міжнародного співробітництва у сфері підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників туристської галузі;

- створення регіональних центрів перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів галузі туризму;

- в межах Асоціації навчальних закладів туристського і готельного профілю здійснювати постійний обмін досвідом з питань роботи з кадрами шляхом проведення конференцій, семінарів, стажування.

За думкою М.І.Скрипник [151], до підвищення кваліфікації працівників туристичної галузі необхідно підходити диференційовано:

- підвищення кваліфікації в рамках практичного введення навчання в професійну діяльність здійснюється для працівників, які працюють в цій галузі певний час, мають досвід практичної роботи, але не відповідають сучасним вимогам професійної діяльності;

- підвищення кваліфікації в рамках поглиблення спеціалізації має на меті збереження та покращення фахового рівня працівника. Найбільше уваги тут приділяється професійній практиці із застосування нових знань;

- підвищення кваліфікації з метою переведення на інше адекватне робоче місце (ротація) забезпечує полегшення зміни робочого місця шляхом набуття додаткових спеціальних знань;

- підвищення кваліфікації з метою досягнення вищого рівня професійних знань, що орієнтують фахівців на вищий рівень професійної діяльності.

Н.А.Фоменко [180] вважає, що планування й організація підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів сфери туризму повинні забезпечувати вирішення таких завдань:

- своєчасне задоволення потреб в кваліфікованих фахівцях, гнучке реагування на зміни, що відбуваються на національному та світовому ринках туристичних послуг;

- створення умов для постійного підвищення кваліфікації працівників сфери туризму, неперервного розвитку їх професійного потенціалу, поглиблення інтелектуального та розширення загальнокультурного світогляду, одержання необхідних професійних знань, умінь і навичок;

- впровадження гнучкої системи неперервної освіти і самоосвіти фахівців сфери туризму, забезпечення професійного розвитку персоналу протягом усього періоду їх роботи;
- сприяння виробничій адаптації керівників і фахівців галузі туризму до професійної діяльності в умовах впровадження новітніх професійних та інформаційних технологій.

Ефективне функціонування системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму передбачає дотримання таких принципів [136]:

- забезпечення всебічного розвитку слухачів з метою повного використання їх трудового потенціалу;
- здійснення інтенсивної підготовки фахівців на основі широкого набору навчальних модулів, що дасть змогу слухачам засвоїти нові знання протягом відносно короткого часу;
- використання активних методів навчання, доведення їх питомої ваги залежно від цілей навчальної програми до 50-75 % від загального фонду навчального часу з метою закріплення нових теоретичних знань і формування практичних навичок;
- залучення до навчального процесу на курсах підвищення кваліфікації провідних фахівців галузі, працівників органів виконавчої влади, професорсько-викладацькі кадри, учених для прискорення реалізації нових наукових, технічних, технологічних, економічних, культурологічних ідей у практику діяльності підприємств сфери туризму;
- підтримка зворотного зв'язку із слухачами як у процесі підвищення кваліфікації, так і після закінчення навчання з метою поглиблення змісту навчальних програм, удосконалення форм і методів навчання;
- проведення вхідного і вихідного контролю рівня професійної підготовки фахівців сфери туризму з подальшим використанням одержаної інформації для удосконалення планування трудової кар'єри персоналу;
- застосування в процесі навчання індивідуального, групового та індивідуально-групового методів навчання з метою раціонального

використання потенціалу окремої особистості, поєднання традиційних та активних форм і методів навчання, застосування сучасних педагогічних засобів та методик, зокрема – інформаційних систем.

Обґрунтування концептуальних підходів до організації підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму потребує аналізу вимог і уподобань споживача, моделювання у навчальному процесі особливостей функціональної професійної діяльності фахівця туризму.

Ми вважаємо, що вимоги підвищення ефективності навчально-методичної бази туристської освіти ставить на порядок денний забезпечення випереджаючих темпів поглиблення змісту кваліфікаційної структури кадрового потенціалу. Це потребує від системи підвищення кваліфікації кадрів сфери туризму реалізації таких функцій:

- визначення невідповідності між фаховою кваліфікацією кадрів і кваліфікаційними вимогами ефективного та якісного здійснення діяльності на кожному робочому місці, стимулювання кожного виконавця до пошуку шляхів подолання цієї невідповідності;

- добору кадрів для включення їх в процес підвищення кваліфікації за ефективними видами і формами навчання, які забезпечать професійну придатність і перспективність;

- організації підвищення кваліфікації працівників туризму, керівників підприємств туризму і гостинності в контексті динаміки змін і тенденцій розвитку туризму і сфери управління, за умови, що має зміст навчання враховувати і випереджати ці зміни;

- забезпечення економічної зацікавленості підприємств і організацій у своєчасній підготовці і перепідготовці кадрів;

- створення необхідних організаційних умов для ефективної узгодженості дій усіх сторін, що беруть участь у процесі підвищення кваліфікації працівників туризму.

Н.І.Білик виділяє такі принципи моделювання процесу навчання під час підвищення кваліфікації:

- економічність, коли великий обсяг матеріалу слухачами курсів засвоюється без особливих зусиль;
- альтернативність форм проведення курсової підготовки дорослих;
- масовість, коли модель курсів можна застосовувати для фахівців різних професійних напрямів [19].

Закріплення різних груп працівників за певними видами праці є основою різниці соціального і економічного ефекту в діяльності спеціалістів. Крім того, соціально-економічна неоднорідність праці характеризується його розподілом на фізичний і розумовий, складний і простий, самоорганізований і регламентований, творчий і стереотипний. Це зумовлює необхідність виділення основних соціально-професійних груп працівників туризму: господарсько-економічних керівників, фахівців і виконавців, що являється головним у визначенні змісту додаткової туристської освіти в процесі підвищення кваліфікації [9].

Господарсько-економічні керівники підрозділяються на лінійних і функціональних. Лінійні здійснюють адміністративно-розпорядчі функції по використанню трудових, матеріальних і грошових ресурсів, координацію роботи різних структурних підрозділів і виконавців, оперативне управління. Функціональні керівники забезпечують реалізацію однієї або кількох функцій управління (менеджменту). В цю групу входять працівники, які очолюють спеціалізовані служби, відділи і підрозділи. Водночас, по відношенню до своїх підлеглих вони являються лінійними керівниками – менеджерами середнього і нижчого рівнів.

Фахівці (менеджери) розробляють проекти реалізації рішень, що приймаються керівниками вищої ланки, норми, форми і методи організації праці, виробництва і управління, забезпечують керівників всіма видами інформації, необхідної для реалізації організаційних і спеціальних задач. До їх числа відносять персонал різних відділів, служб: інженери, економісти, бухгалтери, адміністратори, методисти, аніматори та інші [16].

Виконавці передають, фіксують і опрацьовують інформацію, забезпечують нею керівників та фахівців, виконують облікові, обчислювальні, займаються господарським обслуговуванням тощо.

Розширення послуг, що надаються туристам та екскурсантам, інтенсифікація обслуговування туристичних потоків, підвищення культури і якості туристського обслуговування, поліфункціональність туризму наполегливо висувають нові вимоги до працівників сфери туризму. На зміну вузькоспеціалізованому фахівцю приходять працівники, який об'єднує в своїй діяльності функції управління, регулювання, обслуговування, являється творчою та ініціативною особистістю, що вміє приймати рішення в умовах відсутності достатньої кількості інформації. Зараз рівень розвитку особистості працівника туризму стає важливим фактором, що безпосередньо впливає на культуру і якість обслуговування туристів. Особливості розвитку і задачі подальшого удосконалення туристської діяльності визначають потребу у висококваліфікованих, компетентних кадрах.

Займаючи певне місце в професійно-кваліфікаційній структурі організації, фахівець повинен до подробиць знати ті види робіт, які він повинен виконувати по своїм функціональним, посадовим і кваліфікаційним вимогам, а також детально вивчити види робіт, що виконуються працівниками більш низького рівня менеджменту. Розширити діапазон знань фахівця індустрії туризму, готельного та ресторанного бізнесу може лише в системі додаткової професійної освіти, в тому числі і через систему курсів підвищення кваліфікації.

Наші спостереження підтвердили ідею про те, що в сфері туризму сучасна модель додаткової туристської освіти повинна будуватись у відповідності із змінами ринку туристичних послуг. Це означає, що система підвищення кваліфікації в системі туризму має:

- швидко реагувати на запити населення перш за все змістом туристської освіти;

- мати гнучку модель освіти, яка дозволяє розвивати неперервність процесу професійної підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів.

Багатофункціональна система підвищення кваліфікації повинна відповідати багатодисциплінарній природі туризму, а також задовольняти вимогам інтернаціоналізації навчання. Корпоративність системи підвищення кваліфікації повинна будуватись на єдності планів і програм навчання, мережі спеціалізованих навчальних закладів і висококваліфікованого викладацького складу.

Крім того, система підвищення кваліфікації має:

- стимулювати постійне підвищення кваліфікації викладацького складу як основної гарантії досягнення високих результатів навчання в системі додаткової професійної освіти;

- сприяти розвитку співпраці кадрових ресурсів різних професійних напрямів шляхом взаємодії в процесі фахової перепідготовки і підвищення їх кваліфікації;

- підтримувати наукові дослідження з питань освіти і професійної підготовки в сфері туризму;

- сприяти пошуку ресурсів для розвитку співпраці між різними закладами з питань туристської освіти на всіх рівнях освітньої системи;

забезпечувати постійний пошук нових технологій навчання, змісту освіти і формування готовності фахівців індустрії туризму до професійної діяльності [62].

Наш досвід свідчить, що підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму має орієнтуватися на потреби і професійну перепідготовку широкого спектру фахівців індустрії гостинності, до якої належать перш за все:

- фахівці туристичних підприємств (турфірм, інформаційних центрів, екскурсійних бюро та ін);

- фахівці засобів розміщення, тобто ті, які надають послуги з проживання (готелів, пансіонатів, будинків відпочинку, санаторіїв, мотелів, туристичних баз, хостелів та ін.);

- фахівці пунктів харчування (ресторанів, кафе, харчових блоків, барів, буфетів та ін.);

- фахівці з екскурсійної справи;

- обслуговуючий персонал на транспорті тощо [44].

Кожна із названих груп поділяється на підгрупи залежно від професії, кваліфікації та посади. Якість освітньої системи багато в чому залежить від того, наскільки предмет праці кожної групи знайде своє відображення в змісті освіти.

Надзвичайно важливо в процесі визначення суб'єкта навчального процесу звертати увагу на рівень кваліфікації працівників, їх життєвий досвід, наявність професійних знань, умінь і навичок.

Таким чином, аналізуючи вищезазначене, можна дійти висновку, що основними концептуальними положеннями щодо удосконалення професійної підготовки сучасного фахівця туризму є:

- гнучке реагування змісту навчання на зміни, що відбуваються на національному та світовому ринках туристичних послуг;

- створення відповідних психолого-педагогічних умов для постійного підвищення кваліфікації працівників сфери туризму, неперервного розвитку їх професійного потенціалу, поглиблення інтелектуального та розширення загальнокультурного світогляду, формування потрібного рівня професійної компетентності;

- впровадження гнучкої системи неперервної освіти і самоосвіти фахівців сфери туризму, забезпечення особистісного розвитку персоналу;

- забезпечення адаптації керівників і фахівців сфери туризму, готельної та ресторанної справи до професійної діяльності в умовах впровадження сучасних професійних та інформаційних технологій.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

1. Процес перепідготовки і підвищення кваліфікації фахівців туризму в сучасних соціально-економічних умовах визначається: стрімким розвитком туризму в світі та в Україні; специфікою та різноманітністю функцій туризму; нерівномірністю розвитку сегментів ринку праці в туризмі; застосуванням новітніх інформаційних та виробничих технологій в туризмі; зростанням потреби в компетентних кадрах підприємств туризму, готельного та ресторанного бізнесу, здатних забезпечити відповідність наданих туристичних послуг європейським та світовим стандартам [42].

2. Потреба підприємств сфери туризму, готельного та ресторанного сервісу у висококваліфікованих компетентних працівниках зумовлена необхідністю підвищити якість обслуговування, що безпосередньо впливає на ефективність роботи підприємства і одержання ним прибутку. Дослідивши, шляхом опитування, причини, що стимулюють і заважають прагненню працівників сфери туризму до саморозвитку, ми прийшли до виводу, що основна маса працівників виявила готовність до сучасної професійної діяльності.

3. На сучасному етапі важливо реформувати систему туристичної освіти шляхом впровадження нового освітнього напрямку «Туризм» та нових спеціальностей «Туризм», «Готельне господарство», «Організація обслуговування в готелях», Організація туристичного обслуговування» та ін. Це сприятиме підвищенню якості фахової підготовки та перепідготовки фахівців сфери туризму, готельного та ресторанного сервісу.

Удосконаленню перепідготовки фахівців сфери туризму сприяє створення професійних навчально-курсівих центрів підвищення кваліфікації, які працюють в межах навчальних закладів туристичного спрямування, що дає змогу в повній мірі використовувати потенціал професорсько-викладацького складу, матеріально-технічного та методичного забезпечення ВУЗів.

Аналіз методичної бази навчального процесу провідних і фахових навчальних закладів готельного і туристичного профілю дає змогу окреслити сучасні тенденції розвитку освітянської діяльності в сфері туризму та готельного господарства:

- підвищується якість підготовки та перепідготовки фахівців сфери туризму завдяки введення нових спеціальностей і спеціалізацій за освітнім напрямом «Туризм»;

- помітна тенденція різкого збільшення сектора недержавних закладів;

- співпраця навчальних закладів з підприємствами сфери туризму і готельності створює умови для практичної підготовки студентів та професійного удосконалення працюючих кадрів

4. З концептуально-теоретичної точки зору, туризм – це, по-перше, форма соціальної активності населення, по-друге, індустрія, по-третє – бізнес. Туристська діяльність, в свою чергу, включає: туризм, відпочинок, екскурсії; соціальну політику держави, профспілок, підприємств з метою реалізації права людини на відпочинок, що передбачає активізацію людського чинника. Туристська діяльність – це організація туризму на національному, регіональному і міжнародному рівнях [45].

Концептуальні підходи до процесу підвищення професійної кваліфікації фахівців туризму в сучасних соціально-економічних умовах передбачають:

- аналіз потреб туристичної індустрії в кваліфікованих кадрах;

- системне підвищення кваліфікації фахівців туризму;

- соціальне партнерство навчальних закладів з підприємствами індустрії туризму;

- оновлення змісту професійного навчання.

РОЗДІЛ 2

ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

В даному розділі обґрунтовано змістове забезпечення підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, розглянуто методи організації навчально-пізнавальної діяльності у процесі підвищення кваліфікації працівників сфери туризму. Досліджено процес формування культури професійного спілкування як передумови ефективності підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

2.1. Обґрунтування змісту підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму

Кваліфікаційну характеристику не можна вважати адекватною моделлю фахівця, оскільки вона не містить такого важливого параметра, як перелік психофізичних якостей, якими має володіти фахівець, щоб досягти успіхів у своїй професійній діяльності. Загальновизнано, що саме специфічний набір таких якостей не лише зумовлює успішність і ефективність професійної діяльності, а й визначає професійне довголіття фахівця. Останнім часом спостерігаються постійні й значні зміни в структурі знань і вмінь, яким мають володіти професіонали. Недосконалість нині діючої кваліфікаційної характеристики спонукає фахівців на пошук іншої моделі навчання, більш повної і адекватної вимогам до фахівців індустрії туризму. Такою моделлю є професіографічна характеристика діяльності фахівця, яка є складовою частиною професіограми.

Така професіографічна характеристика допоможе дати відповідь на весь комплекс запитань, що виникають під час формування змісту навчання в

процесі підвищення кваліфікації (кого, як і чому слід навчати) і сприятиме розробці якісних навчальних програм і застосування ефективних методів навчання.

Відбір навчальної інформації має здійснюватися на основі аналізу майбутньої професійної діяльності фахівця сфери туризму, відповідаючи сучасному рівню розвитку технологій гостинності, відображаючи сутність технологічних процесів і операцій на основі відповідних фундаментальних наук. Основною передумовою цього процесу є побудова системи професійних умінь фахівця певного напрямку.

Враховуючи те, що навчальна інформація реалізується в процесі викладання та шляхом самостійної роботи слухача курсів підвищення кваліфікації, надзвичайно важливо правильно встановити склад, зміст та обсяг цієї інформації, в якій потрібно забезпечити комплекс завдань для того, щоб оволодіти відповідними вміннями та навичками.

Основні положення системності і послідовності визначають потребу розробки такої системи побудови змісту навчання, яка б передбачала логічну послідовність формування професійних знань, умінь і навичок, логіку розвитку професійного мислення фахівців на основі найважливіших закономірностей процесу пізнання.

Проведений В.С. Ледньовим аналіз змісту навчання засвідчив, що основними його чинниками є:

- усвідомлена потреба і значимість всебічного розвитку; формування якостей особистості, які не залежать від конкретних предметів діяльності;
- врахування структури об'єкта вивчення – одного з конкретних видів діяльності;
- зв'язок теорії з практикою [31].

При доборі змісту навчання за фахом враховуються принципи інтегративності: уточнюється, до якої професії відноситься спеціальність, до якої групи споріднених професій відноситься, у свою чергу, професія, до

якого виду діяльності відноситься дана група професій. Аналіз відібраного в конкретному напрямку змісту навчання проводиться ступнево - «зверху вниз».

За визначенням С.Я.Батишева, під структуризацією навчального матеріалу розуміють «виділення головних, найістотніших елементів його змісту та визначення зв'язків між ними. Робота по структуризації змісту освіти включає такі етапи: визначення мети даної навчальної дисципліни; вибір основних елементів і визначення зв'язку між ними; представлення в структурованій формі змісту дисципліни» [31].

До розуміння та розкриття цього поняття різні дослідники підходять по-різному. Так, автори роботи, процесу пошуку різних способів відбору та структурування навчального матеріалу дають визначення «дидактична творчість» і відзначають, що цей процес є одним з найбезмежніших для педагогів.

Процес формування змісту навчання знаходиться в постійному пошуку та змінах. Ця проблема досліджена в наукових працях С.У. Гончаренка, В.Г.Кременя, І.Я. Лернера, Н.Г. Ничкало, та ін.

Проаналізувавши сучасні тенденції у професійній підготовці фахівця туризму вважаємо, що основою у розробці відповідного змістового забезпечення важливим є урахування особливостей його професійної діяльності в умовах конкретних підприємств галузі. Обов'язковим у цьому є дотримання принципів фундаментальності і науковості у доборі навчальної інформації за умови її професійного спрямування [58].

Важливим є також розробка змістового забезпечення умінь щодо правильної і своєчасної оцінки і прогнозування професійної діяльності у процесі співпраці з колективом, розв'язання професійних завдань, прийняття творчих нестандартних рішень, від яких залежить успішне виконання тих чи інших виробничих завдань.

Прогностичний характер змісту навчання повинен відображати в навчальній інформації сучасні тенденції розвитку галузі: освоєння сучасної техніки та технології, нових форм та методів господарювання підприємств сфери туризму, готельного та ресторанного сервісу. Суть прогнозування змісту навчання передбачає еволюцію розвитку всіх компонентів туристської діяльності: матеріально-технічного забезпечення галузі, технології та організації надання туристичних, готельних та ресторанних послуг, їх реалізації.

Такий рівень підготовки та перепідготовки фахівців потребує, насамперед, наскрізної професіоналізації навчання за умови визначення тієї чи іншої навчальної інформації в системі професійної підготовки. Такий підхід, з чітким визначенням значущості певної навчальної дисципліни в змісті професійного навчання фахівця сфери туризму забезпечує цілісність його підготовки. Ця підготовка потребує постановки типових професійних завдань, які можна вирішити тільки на основі комплексних знань, умінь і навичок, набутих при оволодінні навчальними дисциплінами. Урахування цього важливого чинника потребує вдалого підбору оптимального змісту навчальної інформації кожної з цих навчальних дисциплін як складових професійного навчання фахівця сфери туризму.

Одним із найважливіших компонентів, що забезпечують цілісність змісту професійного навчання фахівців сфери туризму, є інтеграція навчального процесу з виробництвом. Форма інтегрування знань, умінь та навичок в конкретних виробничих умовах сприяє більш ефективному оволодінню знаннями і наближенню фахівців сфери туризму до атмосфери реальних виробничих потреб та проблем.

Важливим у процесі розробки змісту професійного навчання, визначення форм моделювання виробничих функцій фахівця сфери туризму, які потрібно закладати в організацію навчального процесу. Такими є:

розв'язання навчально-виробничих задач, виробничих ситуацій та виробничих завдань, аналогічних реальним [41].

Отже, проаналізувавши вищезазначене, можна стверджувати, що у підготовці фахівця туризму при доборі змісту професійного навчання, спираючись на науковість і фундаментальність, можна виділити такі основні принципи його структурування:

- системний підхід до змісту навчання;
- визначення структури змісту навчання з огляду на особливості професійної діяльності;
- визначення форм реалізації змісту навчання з урахуванням конкретних посад та попереднього досвіду слухачів курсів підвищення кваліфікації;
- функціональна повнота, мінімізація і оптимізація компонентів освіти;
- диференціація і інтеграція;
- принцип наступності.

Обов'язковим у розробці змісту професійного навчання є передбачення форм моделювання виробничих функцій фахівця, що відтворюють виробничі умови, аналогічні реальним.

Змістове забезпечення навчального процесу підвищення кваліфікації фахівця туризму повинно здійснюватись з урахуванням раніше набутого професійного досвіду, а саме:

- вже набуті професійні знання і уміння у певній сфері діяльності;
- досвід здійснення відомих способів діяльності, який втілюється в уміннях і навичках особистості, що засвоїла цей досвід;
- досвід творчої, пошукової діяльності;
- система емоційної, вольової, моральної, естетичної цінностей.

Проектування змістового забезпечення професійного удосконалення фахівців туризму має базуватися на загальних принципах і підходах розробки змісту освіти [69].

До сучасного змісту освіти входять чотири основні компоненти: досвід пізнавальної діяльності, зафіксований у формі знань; досвід виконання відомих способів діяльності - у формі умінь діяти за зразком; досвід творчої діяльності – у формі умінь приймати нестандартні рішення в нових ситуаціях; досвід ставлень до навколишньої дійсності у формі ціннісних орієнтацій [107].

Знання є основним елементом змісту освіти. Вони відображають узагальнений досвід пізнання дійсності, накопичений людством у процесі соціально-історичної практики. Без знань неможлива жодна цілеспрямована дія.

Беспалько В.П. відмічає, що зміст освіти охоплює різні види знань:

- поняття і терміни, без яких неможливо зрозуміти жодного тексту, жодного елементу знань;
- основні закони науки, що розкривають взаємозв'язки різних об'єктів і явищ дійсності; теорії, які містять систему наукових знань про певну сукупність об'єктів;
- знання про способи діяльності, методи пізнання;
- знання про норми ставлень до різних явищ життя [13] .

Зміст практичного досвіду складає система загальних інтелектуальних і практичних умінь та навичок, яка є основою конкретних видів діяльності: пізнавальної, трудової, творчої, громадської, ціннісно-орієнтованої, комунікативної. У межах цих основних видів діяльності вирізняють матеріальну і духовну, репродуктивну і творчу діяльність. Названі види діяльності відображаються у змісті освіти, здебільшого поєднуючись у способах її здійснення. Тому при виборі змісту враховуються як види, так і галузі діяльності [29].

Усі перераховані компоненти змісту освіти взаємопов'язані і взаємозумовлені. Уміння без знань неможливі. Творча діяльність

здійснюється на основі певних знань і умінь; знання про діяльність, забарвлену емоціями, передбачають поведінкові навички й уміння.

Для того, щоб визначити обсяг змісту слід враховувати можливості суб'єктів навчального процесу. Фактор можливостей відіграє роль своєрідного регулятора, що впускає чи не впускає в зміст освіти відомості, які вимагають певного рівня оснащення навчального процесу, матеріально-технічних чи економічних можливостей.

Загальними, принциповими положеннями, що лежать в основі розробки змісту навчання за думкою Я.Я.Болюбаша, є: гуманізація, науковість, оптимальне поєднання теоретичних і практичних компонентів, інтеграція навчальних курсів, оптимальне поєднання класичної спадщини і сучасних досягнень. Гуманізація передбачає формування гуманістичного типу мислення, особистісно-зорієнтованого світосприйняття, оптимістичних поглядів на проблеми людського життя, ствердження людини як найвищої соціальної цінності [24].

Перш ніж розглянути питання змісту туристської освіти в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери гостинності, на наш погляд, доцільно розглянути сутність процесу навчання.

Процес навчання як науково-педагогічну проблему вивчали вчені-дослідники: І.Я. Лернер - закономірності процесу навчання, І.І. Ільєсов – структуру процесу навчання. За Ю.К. Бабанським процес навчання це – «якісно нове явище, сутність якого відображає дидактичну взаємодію в його різноманітних формах. Цілісність цього процесу міститься в єдності мети викладання та навчання, у неможливості існування викладання без навчання».

В.І. Лозова, Г.В. Троцько визначають принцип навчання як цілеспрямовану послідовну зміну навчальних завдань, мети і відповідну зміну всіх елементів навчання, орієнтованих на формування властивостей суб'єкта діяльності щодо засвоєння змісту освіти – педагогічно адаптованого соціального досвіду [102].

Головними ознаками процесу навчання є: діяльність, функції, рушійні сили, мотиви навчання, види навчання, етапи засвоєння знань, засоби оптимізації навчання. С.І. Архангельський підкреслює, що процес навчання є процесом діяльності, при якому однозначно розвивається викладач та студент, і тому вони виступають матеріальними носіями цього процесу, а не окремими елементами діяльності [7].

У системі підвищення кваліфікації навчання розглядається як двобічний процес, що включає діяльність викладача і слухача курсів (одного або групи). Воно обов'язково передбачає їх взаємодію, що відбувається в певних умовах (навчально-матеріальних, морально-психологічних та естетичних). Діяльність викладача у цій системі має свої відмінності: викладач не є єдиним і основним джерелом інформації, можуть бути і інші особи (колеги по навчанню, методичні працівники, досвідчені педагоги та ін.). Джерелами інформації, також, являються сучасні засоби комунікації, наукова, популярна і художня література, засоби масової інформації тощо. Функції викладача полягають не стільки у безпосередній організації навчальної діяльності слухача, скільки у допомозі слухачеві самостійно організувати власну навчальну діяльність. Діяльність викладача спрямована на стимулювання сил і можливостей слухача, на його власну самоосвіту, саморозвиток, самовдосконалення. У процесі навчання викладач і слухач виступають рівноправними партнерами, співавторами. Слухач (слухачі) для викладача теж є цінним джерелом необхідної інформації для підвищення змісту викладання та вдосконалення технологій процесу навчання фахівця [23].

Таким чином, процес навчання у системі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму вимагає певних форм організації, особливого змісту, застосування спеціальних методів і засобів навчання, розробки індивідуальних навчальних програм тощо.

Виходячи із вищезазначеного, погоджуємося з В.І. Лозовою і Г.В. Троцько, що процес навчання – соціально орієнтована пізнавальна

діяльність, яка моделюється (визначаються цілі, завдання, зміст, структура, методи, форми) для прискореного опанування людиною основ соціального досвіду, накопиченого людством [102].

Розглядаючи питання підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, не можна обійти тих напрацювань, які є у таких перспективних галузях, як андрагогіка (навчання дорослих) та акмеологія (шляхи досягнення вершин професіоналізму).

З часом сфера освіти дорослих виділилась із загальної системи безперервної освіти і поділилася на три основні «гілки» освітньої діяльності: базову освіту, підвищення кваліфікації і перепідготовки кадрів, додаткову освіту [46]. Особливістю роботи з дорослими є необхідність враховувати фактори, що допомагають долати сформовані в їхній свідомості негативні стереотипи щодо оволодіння новими знаннями, професійними навичками і вміннями. Тому ефективність навчання дорослих значною мірою залежить від створення умов для багаторівневого їх саморозвитку, організації освітнього процесу з опорою на принципи, що дають змогу долати стереотипи і бар'єри сприйняття; створення атмосфери, спроможної зняти напругу і тривогу, пов'язану із залученням їх в освітню діяльність.

Суттєво змінюється організаційна структура навчання в системі фахового зростання фахівців сфери туризму щодо оцінювання його ефективності, визначення шляхів удосконалення. В зв'язку з цим, важливим у розробці змісту навчання у підвищенні професійної підготовки є обґрунтування психологічної складової. Так, якщо традиційно психологічна складова розглядалась лише як певна сукупність психологічних знань, то на сучасному етапі розвитку педагогічної науки актуальним є обґрунтування психолого-педагогічних засад підвищення професійної підготовки особистості в залежності від віку, виду і типу діяльності.

Слід зазначити, що успіх фахівця туризму в бізнесі гостинності часто залежить не лише від технічних, управлінських, комунікативних умінь.

Суттєвий вплив мають особистісні якості фахівця: відкритість, дипломатичність, енергійність, здатність до невимушеного спілкування зі споживачем за будь-яких обставин. За ствердженням Н.І.Клокер, саме тому психологи висувають цілий спектр проблем щодо організації навчального процесу у підвищенні кваліфікації фахівців сфери туризму, це перш за все:

- поєднання, взаємозв'язок, взаємодоповнення професійного й особистісного зростання;
- розширення ступеня усвідомлення фахівцем різноманітних подій, що виникають та відбуваються на всіх рівнях (загальнолюдських, професійних, особистісних);
- формування сучасного стилю мислення з його характерними ознаками: системністю, гнучкістю, динамізмом, перспективністю, об'єктивністю, концептуальністю тощо;
- підвищення толерантності, неупередженого ставлення до інших людей та їх дій, прагнення до конструктивізму, співробітництва, відмова від конфронтації;
- засвоєння ефективних стратегій та технік самореалізації, життєтворчості в різних сферах життя (професійній діяльності, соціальному середовищі та ін.) [81].

Зміст процесу удосконалення професійної підготовки зумовлений суспільними вимогами до рівня кваліфікації та компетентності сучасного працівника туризму і визначається галузевими стандартами з кожної спеціальності відповідно до Державного класифікатора професій. За умови, що зміст фахової освіти постійно оновлюється з урахуванням впровадження сучасних технологій, інформатизації виробництва, зі зміною потреб та уподобань споживача послуг.

Суттєве значення у визначенні змісту освіти професіонала туристської галузі має аналіз професійних якостей фахівця, рівень його компетентності.

Професійний розвиток фахівця туризму – це розвиток інтелекту, емоційно-вольової та моральної сфери, самостійності, автономності, самореалізації. В зв'язку з цим, потребує теоретико-методичного обґрунтування проектно-стратегічний, змістово-логічний, структурно-інформаційний компоненти змісту освіти в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму різних категорій та професійних рівнів [83].

Як відомо, поняття «зміст» належить до філософських категорій. У педагогіці «зміст навчання» є педагогічною категорією, під якою розуміють систему знань, умінь і навичок, дібраних для вивчення. Ця категорія завжди конкретна (абстрактного, відірваного від внутрішньої суті системи змісту не існує).

Отже, на формування змісту навчання впливають такі чинники:

- визначена мета;
- соціальні та наукові досягнення;
- соціальні та професійні потреби;
- особисті потреби;
- педагогічні можливості;
- фінансові та матеріально-технічні можливості та ін.

Розглядаючи систему цілей, які тією чи іншою мірою впливають на формування змісту підвищення кваліфікації, слід відзначити їх багаторівневий характер і складність практичного застосування.

Формування змісту навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму передбачає аналіз відповідних типових професійних (кваліфікаційних) характеристик. Однак, вимоги кваліфікаційних характеристик є, насамперед, основою для розробки професійних програм підготовки, а не підвищення кваліфікації [98].

Безумовно, певна залежність змісту професійних програм підготовки і підвищення кваліфікації існує. Особливо наявність таких зв'язків характерна для нових спеціальностей управлінської спрямованості (наприклад,

менеджмент організацій). Але такі зв'язки не можуть бути визначальними, оскільки зміст професійних програм не враховує змінні фактори й умови: стаж роботи на певній посаді; техніко-технологічні умови роботи; економічні характеристики підприємства; психологічні умови; освітні запити особистості та ін.

Тому, на нашу думку, існує необхідність розробки технології формування змісту навчання в процесі підвищення кваліфікації різних категорій слухачів, практичним результатом якої є навчальні та навчально-тематичні плани і програми.

Отже, розробка змісту додаткової професійної підготовки у процесі підвищення кваліфікації фахівців туризму потребує:

- дослідження, обґрунтування і формулювання основної мети підвищення кваліфікації;
- виявлення системи опорних орієнтирів, які адекватно відображають способи досягнення освітньої мети в процесі підвищення кваліфікації;
- виявлення, узагальнення та систематизація типових і нетипових потреб і проблем слухачів курсів підвищення кваліфікації;
- аналіз особливостей сучасної професійної діяльності фахівця туризму, визначення на цьому підґрунті змісту навчання;
- структурування змісту навчання і розробка навчально-тематичного плану підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

Безперечно, певні аспекти визначення змісту навчання в процесі підвищення кваліфікації та його структурування були завжди. Однак, формування змісту навчання здебільшого відбувалось на інтуїтивному рівні і якість розробки навчально-тематичного плану визначалась кваліфікацією викладачів, їх педагогічним досвідом і інтуїцією.

На сьогодні науково-обґрунтованої технології розподілу часу на вивчення структурних компонентів змісту освіти з підвищення кваліфікації немає. Спроби оптимізації цієї процедури не дали позитивних результатів в

наслідок численних факторів і умов (об'єктивних і суб'єктивних), що впливають на неї. У цій процедурі стикаються інтереси і можливості кафедр, окремих викладачів, реальний порядок комплектування навчальних груп (особливо під час проведення семінарів), запити підприємств-замовників, рівень попередньої кваліфікації слухачів тощо. Ситуація багато в чому може бути поліпшена із застосуванням варіативних форм навчання (фронтальні, групові, індивідуальні) та різноманітних видів навчання (очні, заочні, дистанційні, пролонговані в часі тощо). При цьому доцільно широко застосовувати різні засоби навчання і контролю, у тому числі: самооцінювання, тестові системи, комп'ютерні технології, інформаційні бази даних, виконання індивідуальних завдань виробничого характеру, застосування найновіші відомостей з наукових та літературних джерел і т.п.

Надаючи значну самостійність суб'єкту підвищення кваліфікації щодо визначення профілю навчання, водночас слід вводити певну регламентацію черговості, термінів навчання, етапів освоєння знань. Це зумовлюється набутим досвідом функціонування системи підвищення кваліфікації і ступенем зацікавленості підприємств індустрії туризму щодо якісної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів.

При складанні навчальних планів і програм підвищення кваліфікації фахівців конкретного підприємства-замовника за основу приймаються навчальні плани і програми, затверджені Міністерством освіти і науки України під час ліцензування цієї освітньої діяльності.

Надалі розглянемо орієнтовно встановлені вимоги, терміни, ступені та етапи підвищення кваліфікації окремих груп фахівців індустрії туризму і гостинності.

На макрорівні структура професійної діяльності може бути задана різними способами. Найбільш детально вона характеризується через опис робочих місць, необхідних для здійснення повного технологічного циклу туристського обслуговування. Найбільш узагальненою характеристикою

структури професійної діяльності являється професійно-кваліфікаційна структура кадрів туризму, яка визначається спеціалізацією туристичних підприємств і типом територіальної організації туристської діяльності. При цьому під типом територіальної організації туристської діяльності розуміють регіональні закономірності розміщення робочих місць в різних сегментах туристського обслуговування: індустрії гостинності, екскурсійних та туристичних бюро. Професійний аспект структури кадрів спрощує групування професій по кваліфікаціям необхідної праці, технологічним та методичним функціям, розрядам і посадам працівників.

Першим визначення і класифікацію професійно-кваліфікаційної структури кадрів туризму запропонував В.А. Квартальнов (1997), який виділив шість професійно-кваліфікаційних груп фахівців, що працюють в туристсько-екскурсійних організаціях, враховуючи специфіку праці зумовлену неоднорідністю праці в туризмі: працівники туризму (постійні і вторинні); аніматори туризму (організатори самодіяльного туризму, екскурсоводи, гіді); господарські керівники (лінійні – топ-менеджмент, функціональні – менеджери); спеціалісти (наскрізні, міжгалузеві і галузеві); кадри масових робітничих професій (малокваліфіковані, некваліфіковані, кваліфіковані, висококваліфіковані); службовці. Ця класифікація пов'язана з розподілом праці на розумовий і фізичний, організаторський і виконавчий, складний і простий, самоорганізований і регламентований, творчий і стереотипний.

В більшості європейських країн та в США професійно-кваліфікаційна структура туризму не являється нормативною. Вона скоріше виступає як вид ієрархічної моделі менеджменту персоналу на початковому, середньому і вищому (топ-менеджмент) рівнях, які залежать, в свою чергу, від рівня професійної підготовки, практичного досвіду і кваліфікації працівника [86].

Визначення змісту професійної освіти в процесі підвищення кваліфікації фахівців туризму і гостинності надзвичайно ускладнюється в

зв'язку з різноплановістю професій туризму, різним кваліфікаційним рівнем працівників. Водночас, весь спектр працівників галузі об'єднаний єдиною ідеєю надання якісних туристичних послуг.

В основу моделі покладено рівень управлінських повноважень.

Професійні знання та вміння слухачі курсів підвищення кваліфікації одержують шляхом вивчення предметів, які формують кваліфікаційний професійний рівень фахівця. Наприклад, типовий навчально-тематичний план семінару з підвищення кваліфікації робітників за фахом «Офіціант» (додаток 11) містить декілька розділів, що передбачають набуття або оновлення професійних теоретичних та практичних знань, умінь та навичок. Теоретичні та практичні знання з організації обслуговування в ресторані або іншому підприємстві харчування складають приблизно 70%, тобто 50 академічних годин, інші 30% (22 академічні години) призначені для розвитку комунікативних здібностей, вивченню правил обслуговування гостей та службового спілкування тощо.

Якщо ми далі проаналізуємо навчально-тематичний план підвищення кваліфікації метрдотелів, то побачимо, що технології та організації обслуговування присвячено майже 60% навчального часу, тобто 40 акад. годин. Інші 32 академічні години, що складають 40%, розподілені між двома тематиками: розвиток комунікативних здібностей та менеджмент персоналу торгового залу (приблизно по 20% навчального часу на кожен тематику).

Для розвитку підприємницьких можливостей працівника в навчально-тематичний план підвищення кваліфікації треба включити ознайомлення з основ підприємництва, нормативно-правове регулювання економікою, оподаткування та ціноутворення,

Як бачимо з таблиці 2.1, оновлення професійних знань, умінь і навичок фахівців індустрії туризму здійснюється за традиційними навчальними програмами з урахуванням кваліфікаційних рівнів робітників або службовців, вимог їх посадових інструкцій.

Якісна характеристика змістового забезпечення
професійної підготовки у процесі підвищення кваліфікації

Класифікаційні рівні	Професійні знання і вміння	Комунікативні здібності	Управлінські знання і вміння	Підприємницькі здібності
Працівники з робітничих професій	x	x		
Керівники нижчої ланки	x	x	x	
Керівники середньої ланки	x	x	x	x
Топ-менеджери	x	x	x	x

Відповідно до Державного класифікатора професій (ДКП-95), який діє в Україні з 1995 року, до категорії «Працівники з робітничих професій» відносяться такі спеціальності: агент з організації туризму, кухар, офіціант, бармен, метрдотель, екскурсовод, покоївка, черговий по поверху (готелю, кемпінгу, пансіонату), порт'є, касир, секретар.

Слід зазначити, що цей список може бути змінений, поповнений залежно від категорії підприємства, його специфіки, особливостей послуг гостинності, переліку додаткових послуг.

Враховуючи, що деякі з перелічених професій мають категорії або розряди, вимоги до яких регулюються кваліфікаційними характеристиками, зміст навчання в частині професійних знань, вмінь і навичок можна визначити традиційним шляхом. Як правило, підприємства-замовники окреслюють коло особливих вимог щодо підвищення кваліфікації фахівців індустрії гостинності залежно від специфіки роботи, рівня обслуговування, складу клієнтів. Тому типові навчальні плани і програми коригуються і погоджуються з замовником (додаток Г).

До керівників нижчої ланки управління відносяться фахівці таких професій: завідуючий поверхом готелю, адміністратор торгового залу, адміністратор служби прийому і розміщення готелю, гід-перекладач, менеджери по транспорту, по продажу туристичних послуг тощо. Як і в попередньому випадку ми керуємось ДКП. Всі вище перелічені фахівці повинні мати, крім комплексу професійних знань, управлінські навички, розвинені комунікаційні здібності.

До керівників середньої ланки можна віднести: завідуючого виробництвом в підприємстві харчування, технолога, завідуючого службою розміщення, бронювання, менеджерів сфери готельного та ресторанного бізнесу, підприємств туризму, керівників структурних підрозділів готелів, ресторанів, туристичних підприємств.

До керівників вищої ланки (топ-менеджерів) відносимо директорів готелів, ресторанів, туристичних підприємств, екскурсійних бюро та їх заступників.

Керівники середньої і вищої ланки крім професійних знань, вмінь і навичок, високого рівня професійної компетентності, наявності комунікативних здібностей, повинні володіти ґрунтовними знаннями з менеджменту персоналу, психології та культури ділового спілкування, інформаційними технологіями, що використовуються в туризмі, питаннями стратегічного та фінансового менеджменту, економіки туризму, обліку і оподаткування, маркетингу, права тощо.

Складність формування змісту підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму зумовлена, перш за все, обмеженістю термінів навчання, різномірністю категорій слухачів, різним початковим рівнем базових професійних знань і умінь та практичного досвіду.

Залежно від галузі діяльності фахівців туризму визначається і проектується зміст навчання, що передбачає оновлення знань з технології обслуговування в туризмі, готельному господарстві, громадському харчуванні, екскурсійній справі, а також менеджменту персоналу, маркетингу

туризму, готельного та ресторанного бізнесу, психології ділового спілкування, інформаційних технологій в туризмі тощо.

Основною проблемою розробки змісту підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців індустрії туризму є відсутність професійно-кваліфікаційної структури туризму, а саме - нормативного класифікатора.

Наприклад, аналіз технологій готельних послуг показав відсутність у більшості підприємств нормативної документації (стандартів, інструкцій тощо), яка б забезпечувала можливість ефективного контролю за виконанням технологічних процесів прийому, обслуговування, експлуатації житлових приміщень. Інструктивно-технологічні карти, технологія приймання та обслуговування, технологія послідовності робіт з прибирання номерів та інші нормативні документи діяли лише на підприємствах, що належали до системи ВАО «Інтурист». Готельні підприємства відомчого підпорядкування, як правило, ці нормативні документи не використовують, а й інколи не знають про їх існування. Ці нормативні документи були розроблені ще за часів Радянського Союзу і тому нині не зовсім відповідають міжнародним вимогам. Не відповідає цим вимогам і матеріально-технічне, технологічне забезпечення вітчизняних готелів.

Нова технологія обслуговування передбачає автоматизацію багатьох готельних технологічних процесів, електронне бронювання місць, введення технологій, що сприяють поліпшенню якості обслуговування за одночасного скорочення персоналу. Автоматизовані системи спрямовані на зростання продуктивності праці, підвищення рівня знань працівників готелю, здійснення ефективного контролю за якістю наданих послуг. Аналіз стану готельних послуг, стану їх сертифікації свідчить про структурні зміни, що відбулися в готельному господарстві України, і потребують впровадження уніфікованих технологій для створення нової політики «готельної марки»: підвищення якості послуг і комфортності підприємства, використання нових технологій та комплексної автоматизації технологічних процесів [92].

Професійна діяльність сучасного фахівця туризму передбачає застосування професійних стандартів. Стандарти на послуги включають термінологію з кожної групи однорідних послуг, номенклатуру показників якості з кожного їх виду.

На нашу думку, розробка змісту професійної перепідготовки фахівців сфери туризму має передбачати відтворення у навчальному процесі діючих професійних стандартів, сучасної нормативно-правової документації, а саме:

- встановлення вимог щодо забезпечення безпеки послуг, охорони здоров'я населення, охорони навколишнього середовища, своєчасності виконання, ергономічності та естетичності послуг і умов обслуговування;
- відтворення у процесі навчання номенклатури показників якості послуг та обслуговування туристів;
- мотивація слухачів до дотримання професійних стандартів щодо якості послуг та обслуговування споживачів, оволодіння відповідними методами контролю;
- застосування сучасних технологій організації і надання туристичних послуг;
- опанування вимогами щодо сертифікації туристичних послуг;
- визначення основних термінів та понять у галузі стандартизації управління якістю та у сфері туристично-екскурсійного обслуговування [39,40].

Слід зазначити, що Міждержавний стандарт «Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів» передбачає обов'язкову сертифікацію підприємств всіх організаційно-правових форм, що надають туристичні послуги населенню. Крім того, Указом Президента України «Про основні напрями розвитку туризму в Україні до 2010 року» першочерговим практичним кроком у контексті реалізації Основних напрямів вважається проведення сертифікації туристичних послуг, чого нині зовсім немає. Виникла нагальна потреба в

розробці правил обов'язкової сертифікації туристичних послуг та введення ліцензування готельних послуг [47].

Міждержавний стандарт «Туристсько-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів» відповідає вимогам Всесвітньої туристської організації, однак не вирішує проблеми класифікації усіх видів діяльності, пов'язаних з наданням тимчасового житла тим, хто подорожує. Це стосується насамперед сертифікації готельних послуг на відповідність якості обслуговування, що зумовлюється не тільки рівнем комунального благоустрою, площею номерів тощо, а й відповідністю обслуговуючого персоналу кваліфікаційним вимогам, здатністю його працювати у сфері гостинності та враховувати стиль обслуговування.

У вітчизняній практиці стандартизації в сфері туристично-екскурсійного обслуговування та класифікації готелів, як правило, досягають шляхом об'єднання «Будівельних норм та правил», «Правил пожежної безпеки», «Правил із санітарного утримання та експлуатації готелів», «Правил користування готелями і надання готельних послуг» тощо. Стандарти якості обслуговування (основні і додаткові) на відміну від зовнішніх вимог до готелів різних категорій, потрібно розробляти, виходячи із звичок та смаків гостей. Стандарти обслуговування встановлюють мінімальні вимоги до кількості предметів, якості, розмірів, розташування тощо, а також фіксують основні операції персоналу, пов'язані із забезпеченням якості обслуговування.

Оволодіння слухачами сучасними професійними стандартами дають можливість фахівцю в подальшій роботі більш компетентно розв'язувати типові і нетипові професійні проблеми і завдання [76].

Слід зазначити, що зміст професійного навчання слухачів курсів підвищення кваліфікації має бути зорієнтоване на формування їх готовності до практичної діяльності в сучасних умовах праці. З цією метою у процесі навчання слухачі мають можливість одержати або підвищити робітничі кваліфікації, оволодіти додатковими сумісними професіями, ознайомитись з

передовими досягненнями в області технології та організації туристичного бізнесу. Крім того, програми підвищення кваліфікації передбачають поглиблене вивчення закономірностей, принципів і методик управлінської діяльності та комунікативного спілкування.

Нами розроблені навчально-тематичні плани для слухачів різних категорій (Додаток Г). Концептуальні підходи щодо реалізації змісту професійної перепідготовки кадрів для галузі туризму передбачають розробку відповідного комплексу навчальних програм по всім дисциплінам навчального плану.

Таким чином, аналізуючи вищезазначене, можна дійти висновку, що розробка змісту професійного навчання слухачів у процесі підвищення кваліфікації – це складний процес, який має враховувати індивідуальні особливості особистості, її професійний досвід, функціональні посадові обов'язки в контексті сучасної професійної діяльності, що ґрунтується на застосуванні діючих професійних стандартів.

Зосередженість на конкретних цілях підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму вимагає відповідних форм реалізації змісту навчання. При визначенні змісту освіти потрібна розробка теоретичної моделі структури професійної діяльності фахівців, зорієнтованої на світовий ринок надання туристичних послуг. Суттєве значення у визначенні змісту освіти фахівця туристської галузі має особистість фахівця, рівень його компетентності та креативності [19].

Професійний розвиток фахівця туризму – це розвиток інтелекту, емоційно-вольової та моральної сфери, самостійності, автономності, самоактуалізації. В зв'язку з цим, потребує теоретико-методичного обґрунтування проектно-стратегічний, змістово-логічний, структурно-інформаційний компоненти змісту освіти в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму різних категорій та професійних рівнів [41].

Враховуючи розгалуженість і різноманітність діяльності фахівців сфери туризму, система підвищення кваліфікації потребує комплексного підходу,

що зумовлює різні форми організації навчального процесу для фахівців робітничих професій, що забезпечують обслуговування туристів, фахівців середньої та вищої ланки управління. Крім того, професійно-особистісний підхід в процесі підвищення кваліфікації визначає напрями освіти, її зміст, який формується з таких компонентів:

- набуття (оновлення) професійних знань, умінь і навичок з урахуванням попереднього досвіду слухача та вимог підприємства на сучасному етапі;

- удосконалення комунікативних здібностей, засвоєння правил обслуговування, ділового спілкування тощо;

- удосконалення та набуття знань з менеджменту персоналу та основ управління;

- розвиток здатності фахівця туризму до підприємницької діяльності.

Кожен з цих компонентів складається з освітніх модулів, які включають навчальні програми з технології обслуговування, менеджменту і маркетингу туризму та сфери гостинності, страхування в туризмі, психологічні аспекти туристської діяльності, ціноутворення та особливості оподаткування, застосування комп'ютерних інформаційних технологій та інші складові, які залежать від виробничих функцій, типів завдань діяльності та умінь фахівців сфери туризму.

Отже, розробка змістового забезпечення підвищення кваліфікації, має передбачати: відповідність набутих знань сучасному рівню професійної компетентності фахівця туризму, що передбачає врахування аналізу вимог і потреб сучасного ринку туристичних послуг, у проектуванні змістового забезпечення відповідних професійних знань та умінь.

2.2. Методи організації навчально-пізнавальної діяльності у процесі підвищення кваліфікації працівників туризму

В реальних умовах педагогічного процесу реалізація методів професійного навчання знаходиться в складній і суперечній єдності. Вирішальне значення тут має не логіка окремих засобів, а органічно організована їх система [78].

В наш час серед дослідників дидактики немає єдиної думки щодо класифікації методів навчання. У кожній класифікації важливим є те, що береться за її основу. Так, К.Д.Ушинський взяв за основу характер мислення і виокремив такі методи: аналіз, синтез, порівняння, індукцію, дедукцію, порівняння.

Е.Я.Голант і С.І.Перовський у 60-ті роки обґрунтували такі методи: словесні, наочні, практичні. І.Т.Огородніков виділяє ті ж методи, беручи за основу джерела інформації й спосіб передачі знань.

Значний вклад у розробку методів навчання внесли українські дидактики. Серед них слід виділити А.М.Алексюка [3], який класифікував методи навчання за джерелами знань і рівнем самостійності учнів у навчальній діяльності.

В.О.Оніщук класифікує методи навчання, враховуючи етапи засвоєння знань: сприйняття, осмислення, закріплення, застосування на практиці, контроль і корекція. В.Ф.Паламарчук і В.І.Паламарчук запропонували модель класифікації за джерелами знань, рівнем пізнавальної активності і самостійності учнів, а також за логікою навчального пізнання.

Залежно від основних дидактичних завдань, що реалізуються на даному етапі навчання, М.А.Данилов і Б.П.Єсіпов розглядають методи засвоєння, застосування, закріплення і перевірки знань, умінь і навичок.

В зв'язку з посиленням уваги до розвитку пізнавальних здібностей учнів, останнім часом поширена класифікація методів навчання за рівнем самостійності в процесі пізнавальної діяльності (М.М.Скаткін, І.Я.Лернер). Ця класифікація визначає такі методи: пояснювально-ілюстративні, репродуктивні, проблемного викладу, частково-пошукові (евристичні), дослідницькі [99, 148].

На основі цілісного підходу до процесу навчання Ю.К.Бабанський запропонував поділити всі методи навчання на три групи:

1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності. До них належать: словесні, наочні, практичні; індуктивні і дедуктивні; репродуктивні і проблемно-пошукові; методи самостійної роботи і роботи під керівництвом викладача.

2. Методи стимулювання і мотивації навчання. До них належать: методи стимулювання і мотивації інтересу до навчання; методи стимулювання і мотивації обов'язку і відповідальності в навчанні.

3. Методи контролю і самоконтролю в навчанні. А саме: методи усного контролю і самоконтролю; методи письмового контролю і самоконтролю; методи лабораторно-практичного контролю і самоконтролю [9].

Вибір методів навчання залежить від мети, змісту і вікових особливостей тих, хто навчається. У дидактиці встановлена така закономірність: чим ширший діапазон методів і прийомів, що використовуються в навчальному процесі, тим вищі результати. Критерії добору методів навчання повинні носити цілеспрямований характер.

Вибір методів навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму здійснюється з урахуванням змісту загально-технічних, загально-професійних і спеціальних навчальних дисциплін. На них впливають такі фактори:

- багатокomпонентна структура, різноманітність об'єктів вивчення;

- значний обсяг навчального матеріалу, що пов'язаний з формуванням у слухачів курсів умінь, які будуть застосовуватись в реальних умовах виробничого процесу;

- органічне поєднання теоретичного і практичного навчання;

- значний обсяг матеріалу, який потребує лабораторного дослідження, кількісних і якісних залежностей, властивостей, практичного вивчення способів експлуатації обладнання;

- потреба оперативного узгодження змісту навчального матеріалу у відповідності з розвитком сучасної техніки і технології.

Вибір форм і методів організації навчально-пізнавальної діяльності у процесі підвищення кваліфікації сфери туризму здійснюється з урахуванням існуючих форм і методів професійного навчання.

За період з 2001-2008 рр. в Київському університеті туризму, економіки і права було проведено 162 заходів (Додаток Б) з підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельної і ресторанної справи, під час яких біля 4607 осіб пройшли навчання.

Аналізуючи види і форми проведення курсів підвищення кваліфікації, їх можна запропонувати наступну класифікацію форм і методів підвищення кваліфікації працівників сфери туризму (рис.2.1) та наступну схему організації процесу підвищення кваліфікації працівників сфери туризму (рис.2.2):

За місцем проведення:

- на території навчального закладу, в даному випадку - Навчально-науково-виробничого комплексу «Туризм, готельне господарство, економіка і право», з використанням навчально-методичної та матеріальної бази навчально-виробничих лабораторій Київського технікуму готельного господарства;

- на території підприємства-замовника з виїздом викладачів навчального закладу у відрядження для проведення занять;

комбінований варіант організації курсів підвищення кваліфікації, тобто частина занять проводиться на базі підприємства-замовника, частина – на території навчального закладу.

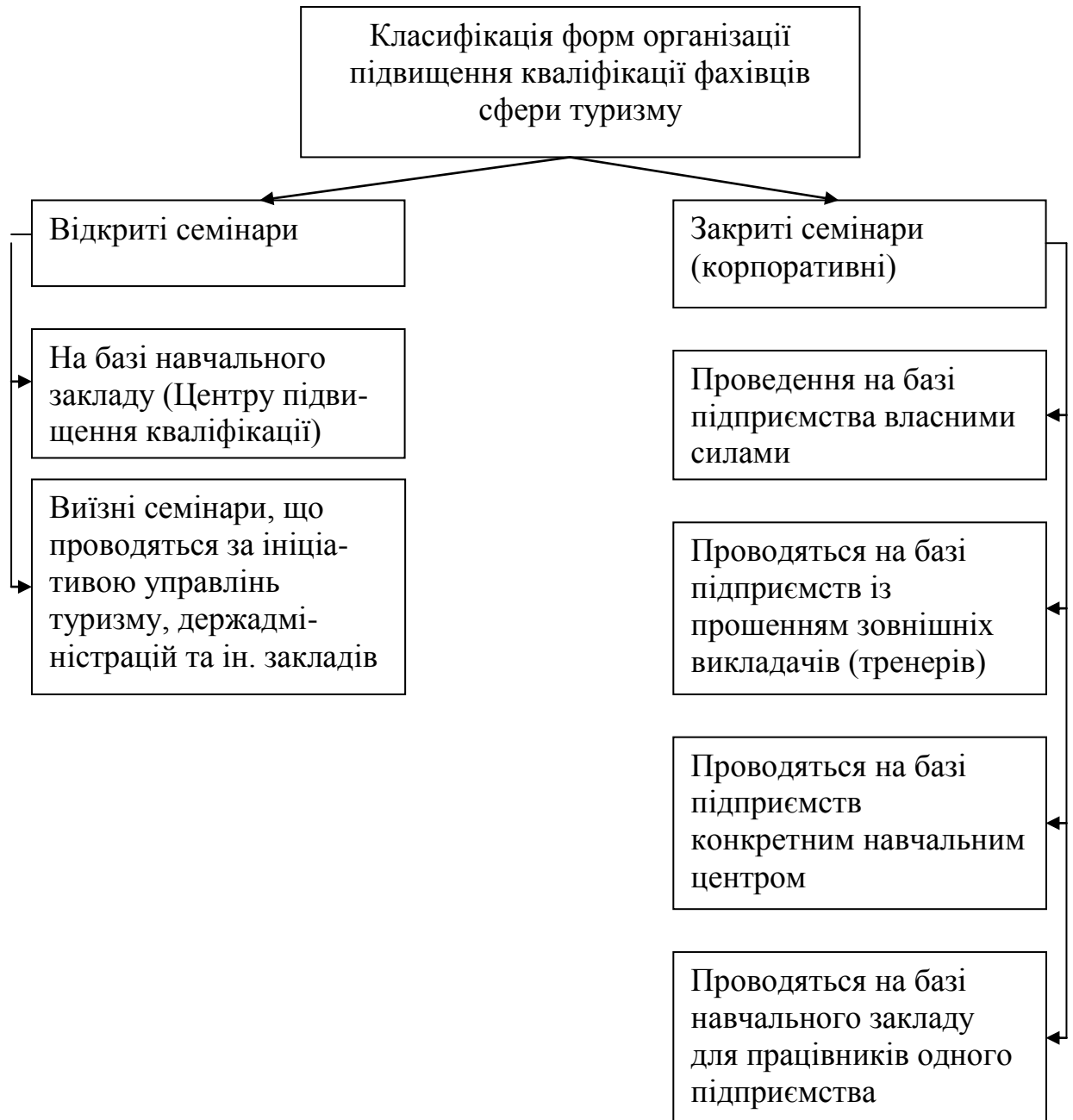


Рис. 2.1. Форми і методи підвищення кваліфікації працівників сфери туризму



Рис. 2.2. Організація процесу підвищення кваліфікації працівників

За способом формування груп курсів підвищення кваліфікації:

групи формуються на підприємстві з числа його працівників за професійними ознаками або кваліфікаційними категоріями;

групи формуються силами працівників навчального закладу шляхом розповсюдження реклами через засоби масової інформації, Інтернет і збору заявок від слухачів курсів на семінари за певною тематикою;

групи формуються з числа працівників різних підприємств за професійними ознаками за місцем проведення виїзного семінару;

індивідуальні замовлення на проведення занять за визначеною тематикою окремих осіб.

За формами проведення навчання:

- курси підвищення кваліфікації денної, вечірньої та заочної форм навчання;

- короткотермінові семінари за визначеною тематикою;

- практичні тренінги з набуття нових знань, вмінь і навичок;

- психологічні тренінги.

За видами занять:

- теоретичні заняття у вигляді лекцій;

- аудиторні семінари та практичні заняття;

- практичні заняття в навчальних лабораторіях;

- практичні заняття в умовах виробництва;

- навчальна екскурсія.

За джерелом фінансування:

- за рахунок коштів підприємства-замовника;

- за рахунок державного бюджету;

- за рахунок особистих коштів слухачів курсів.

Одна з найбільш поширених форм організації курсів підвищення кваліфікації фахівців готельно-ресторанної справи являється проведення занять **на території підприємства-замовника**. Організація роботи з надання освітніх послуг включає декілька етапів:

Одержання заявки від підприємства-замовника на проведення курсів підвищення кваліфікації певної категорії працівників у бажані терміни.

Переговори з адміністрацією підприємства щодо терміну і змісту навчання, обсягу теоретичних і практичних занять, вартості навчання. Результати переговорів оформляються двосторонньою угодою між навчальним закладом і підприємством-замовником, де поряд з вищезазначеними умовами визначається порядок оплати освітньої послуги.

У визначений термін навчальний заклад направляє у відрядження викладачів, що мають змогу забезпечити виконання підготовленого і погодженого із замовником навчального плану.

Перед початком занять проводиться моніторинг знань слухачів курсів у вигляді тестування, співбесід або іншого виду здійснення попереднього контролю.

Підприємство-замовник забезпечує умови для проведення теоретичних і практичних занять. Організаторами курсів підвищення кваліфікації від підприємства-замовника виступають частіше всього працівники відділів кадрів або маркетингу. Безпосередню відповідальність за виконання графіку проведення занять, явку слухачів, забезпечення приміщень для навчання необхідним обладнанням відповідають керівники підрозділів, працівники яких проходять курси. Саме з керівниками середньої ланки обговорюються типові навчальні плани і програми, затверджену Міністерством освіти і науки України в процесі ліцензування освітньої діяльності з підвищення кваліфікації певної фахової категорії працівників індустрії туризму та складається індивідуальний, саме для цього підприємства актуальний навчальний план і робочі програми, які враховують його особливі запити.

Після виконання навчальної програми атестаційна комісія, до складу якої входять керівники підприємства, викладачі, представник навчального закладу, проводить підсумковий контроль знань слухачів курсів підвищення кваліфікації у формі заліку, іспиту, тестування, демонстрації слухачами практичних навичок.

Курси підвищення кваліфікації завершуються врученням свідоцтв або сертифікатів слухачам, які успішно виконали навчальну програму.

За такою схемою з 2001 року було укладено і виконано 85 угод між Київським університетом туризму, економіки і права та підприємствами туристсько-курортного та готельно-ресторанного сервісу.

Особливий інтерес в процесі наукового дослідження викликають підприємства, що неодноразово проводять заходи з підвищення кваліфікації своїх працівників (табл. 2.2.).

Таблиця 2.2.

Перелік підприємств – замовників підвищення кваліфікації працівників

№№ п/п	Назва підприємства	Категорія працівників	Рік проведення	Кількість слухачів
1	2	3	4	5
1.	Санаторій «Карпати», м. Свалява Закарпатської обл.	Працівники ресторанної справи Працівники, що обслуговують житлові корпуси	2001 2003 2006 2007 2001 2006	27 31 44 42 58 67
2.	Санаторій «Перемога» м. Ворзель Київської обл.	Працівники харчоблоку Працівники, що обслуговують житлові корпуси	2002 2003 2005 2002 2005	21 25 26 54 52
3.	Готель «Україна» м. Київ	Працівники служби прийому і розміщення та поверхової служби Працівники ресторану Курси з англ ійської мови для	2001 2003 2004 2006 2003 2006 2004	68 73 77 83 29 34 23

Продовження таблиці 2.2.				
		працівників готелю і ресторану	2005 2006	25 24
4.	Санаторій «Жовтень» м. Конча-Заспа Київської обл.	Працівники харчоблоку Працівники, які обслуговують житлові корпуси	2003 2005 2003 2005	24 27 68 72
5.	Санаторій «Україна» м. Ворзель Київської обл.	Працівники харчоблоку Працівники, які обслуговують житлові корпуси	2002 2005 2002 2005	32 36 89 96
6.	ТОВ «Іст Інвестменс» с. Форос АР Крим	Кухарі Офіціанти Бармени Покоївки Служба прийому і розміщення	2003 2004 2005 2006	117 124 112 98
7.	Готель «Еллада» Одеського припортового заводу м. Южне Одеської обл.	Покоївки Служба прийому і розміщення Кухарі Офіціанти Працівники ресторану (керівний склад)	2002 2004 2005 2006 2005 2008	
8.	Готель «Бориспіль» м. Бориспіль Київської обл. ДМА «Бориспіль»	Покоївки Служба прийому і розміщення Офіціанти Бармени	2004 2005 2006 2004 2006	78 81 86 67 72
9.	Готель «Ялта-Інтурист» м. Ялта АР Крим	Поверхова служба Служба прийому і розміщення	2005 2007	112 125
10.	Готель «Пальміра-Палац» м. Ялта АР Крим	Служба прийому і розміщення Служба охорони Кухарі Офіціанти Бармени	2004 2005 2006	98 117 114
11.	Пансіонат «Море» м. Алушта АР Крим	Працівники готелю Працівники ресторану	2002 2005 2003	28 77 62

Проведення курсів підвищення кваліфікації на території підприємства-замовника має свої переваги і недоліки. До **переваг** можна віднести:

- працівники навчаються фактично без відриву від виробництва, що не порушує виробничий процес;

- скорочуються затрати підприємства-замовника на поновлення знань та умінь працівників, так як не потрібно витратити кошти на транспортування, проживання, харчування слухачів курсів за місцем знаходження навчального закладу;

- проведення практичних занять у виробничих умовах підприємства-замовника дає можливість максимально приблизити навчальний процес до реального виробництва;

- викладачі, які працюють на курсах підвищення кваліфікації, не лише проводять заняття, але часто виступають безкоштовними кваліфікованими консультантами з питань удосконалення методів обслуговування, підвищення якості готельних і ресторанних послуг.

До **недоліків** організації курсів підвищення кваліфікації на базі підприємства замовника відносяться такі фактори:

- на місце проведення занять прибуває обмежена кількість викладачів, що звужує коло питань, які б могли бути розглянутими більш ґрунтовно;

- не використовуються матеріальні та методичні можливості навчально-практичних лабораторій навчального закладу;

- слухачі курсів не мають доступу до бібліотечного фонду навчального закладу;

- термін проведення курсів підвищення кваліфікації знаходиться в жорстких рамках терміну відрядження викладачів.

Деякі підприємства готельного господарства та інших засобів розміщення звертаються в навчальний заклад з проханням провести курси підвищення кваліфікації на його території. Це дає змогу у повній мірі використати матеріальні та навчально-методичні можливості навчального закладу. Так, наприклад, в Київському університеті туризму, економіки і права протягом

трьох років працюють як діючі підприємства на умовах повного госпрозрахунку навчально-виробнича лабораторія «Готель «Гостинність», Українсько-німецький центр ресторанного навчання, до складу якого входять: ресторан, банкетні зали, бар, навчальна кухня, туристична фірма «КУТЕП-тур». Ці лабораторії використовуються, перш за все, як бази для виробничої практики студентів, а також для проведення практичних занять, тренінгів в процесі курсів підвищення кваліфікації.

Серед підприємств, які направляють своїх фахівців на підвищення кваліфікації за місцем знаходження навчального закладу – найбільш потужні підприємства туристсько-курортного та готельно-ресторанного профілю (табл. 2.3.).

Таблиця 2.3.

Перелік підприємств-замовників, які направляють своїх працівників для проходження курсів підвищення кваліфікації у профільний навчальний заклад

№№ п/п	Назва підприємства	Категорія працівників	Рік навчання	Кількість навч.годин	Кількість слухачів
1.	Готель «Еллада» Одеського припортового заводу м. Южне Одеської обл.	Керівники підрозділів готелю	2001 2003	480 72	7 16
2.	Пункти харчування Одеського припортового заводу м. Южне Одеської обл.	Шеф-кухарі Зав. виробництвом Адміністратори Технологи	2005	72	18
3.	ТОВ «ФУДМАРКЕТ» м. Одеса	Працівники готельного бізнесу	2004	80	24
4.	Управління санаторно-курортних закладів в АР Крим (Державне управління справами Президента України АР Крим)	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	2002 2002	72 72	18 15
5.	Державне ДП «Експо-Друк» м. Київ	Працівники ресторанної справи	2005	72	25

Продовження 2.3					
6.	Пансіонат «Море» м. Алушта АР Крим	Працівники готельної справи	2003 2005	80 80	32 28
7.	ЗАТ «Укрпрофоздоровниця»	Технологи	2004	72	36
8.	Готель «Пальміра- Палац»	Працівники готельно- ресторанної справи	2006	72	27

Слухачам курсів підвищення кваліфікації в період навчання надається житло в готелі «Гостинність», вони забезпечені сніданками і обідами, які організовані в Українсько-німецькому центрі ресторанного навчання. Якщо навчання здійснюється за кошти підприємства, то ці затрати значно збільшують його вартість.

Крім матеріально-технічної бази навчального закладу в процесі навчання використовуються площі готелів м. Києва: «Дніпро», «Україна», «Прем'єр-Палац», «Президент-готель «Київський», де проводяться лекції-екскурсії та практичні заняття за участю керівників готельно-ресторанних підрозділів. Це дає можливість вивчити передовий досвід організації готельної та ресторанної справи.

Проведення занять на території навчального закладу сприяє залученню широкого кола викладачів. Таким чином, навчальна програма курсів підвищення кваліфікації, які проводяться на базі навчального закладу – більш насичена, порівняно з курсами, що проводяться на базі підприємств.

Водночас, даний вид курсів підвищення кваліфікації має **недоліки**:

- кількість слухачів курсів підвищення кваліфікації обмежена. Це зумовлено не лише економією ресурсів підприємства, а неможливістю зупинити виробничий процес. Саме тому часто на навчання в інше місто направляються керівники структурних підрозділів готелю або ресторану;

- при високій якості наданих освітніх послуг і значних можливостей щодо розширення змісту навчання, немає гарантії, що керівники підрозділів зуміють повністю передати інформацію своїм підлеглим.

Підприємства-замовники, які розташовані у м. Києві та області мають змогу організувати роботу курсів підвищення кваліфікації як на своїй території, так і провести ряд занять на базі лабораторій навчального закладу.

На наш погляд, досить цікава форма сумісної роботи по підвищенню професійного рівня працівників туризму, готельної та ресторанної справи виникла в процесі виконання угод про співпрацю між навчальним закладом та Державними облдержадміністраціями України і Міністерством туризму АР Крим. За замовленням управління (відділу) туризму держадміністрації тієї чи іншої області (міста) університет направляє викладачів на місце проведення семінару (тренінгу). Навчальні групи формуються зусиллями працівників Держадміністрацій із числа топ-менеджерів туристичних фірм, готельних підприємств, санаторно-курортних закладів тощо. Зміст навчання визначають організатори курсів разом з навчальним закладом (табл.2.4.).

Таблиця 2.4.

Перелік курсів підвищення кваліфікації (семінарів), проведених за ініціативою державних органів

№№ п/п	Місце проведення	Категорія працівників	Рік навчання	Кількість слухачів
1	2	3	4	5
1.	Міністерство туризму АР Крим «Кафа-курорт» (м. Феодосія)	Фахівці сфери туризму Фахівці сфери туризму Працівники готелів	2002 2003 2005	32 28 42
2.	Севастопольська держадміністрація ТОВ «АКАР»(м.Севастополь)	Фахівці готельної справи	2002	27
3.	ЗАТ «Укрпрофоздоровниця» ТОВ «Валентина» (м. Одеса)	Фахівці громадського харчування	2006	38
4.	Запорізька облдержадміністрація ВАТ «Інтурист»	Фахівці сфери туризму	2004	36

Продовження таблиці 2.4.				
5.	Рівненська облдержадміністрація ТОВ «Молодіжний інкубатор»	Фахівці готельного господарства	2007	35
6.	ЗАТ «Укрпрофоздоровниця»	Технологи Зав.виробництвом	2005	35
7.	Кримський центр перепідготовки і підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, керівників державних підприємств (м. Севастополь)	Керівники санаторно-курортних закладів	2006	32

На базі КУТЕП регулярно почали проводитись відкриті навчальні семінари за визначеною тематикою: «Сучасний стан та перспективи розвитку туристичної індустрії», «Новітні технології надання готельних послуг», «Новітні технології туристського бізнесу», «Сучасні технології ресторанної справи». Термін проведення семінару – одна неділя. Графік проведення затверджується ректором ВУЗу на початку навчального року і доводиться до відома профільних кафедр з метою залучення професорсько-викладацький склад до участі в семінарах.

Інформація про проведення семінару розміщується в Інтернеті, що дає змогу широкому колу бажаючих прийняти участь в семінарі. Навчальні групи формуються шляхом прийняття заявок від кожного учасника.

В навчальному процесі застосовуються різні форми навчання: лекції з допомогою технічних засобів, практичні тренінги в реальних умовах діючих готелю «Гостинність», ресторану в рамках Українсько-німецького центру ресторанного навчання, туристичної фірми «КУТЕП-тур», які являються навчально-практичними лабораторіями Київського університету туризму, економіки і права. Лекційні і практичні заняття проводяться, також, на базі провідних готелів міста – «Дніпро», «Русь», «Турист» та ін.

Обов'язковою складовою кожного семінару являється тренінг на розвиток комунікативних здібностей слухачів та засвоєння технічних прийомів продажу туристичної, готельної або ресторанної послуги

В процесі роботи семінару слухачам необхідно виконати індивідуальне завдання, яке дає змогу оцінити рівень засвоєння навчального матеріалу і оцінити якість і повноту одержаних знань.

Після семінару слухачі заповнюють анкету, де вже вони в свою чергу оцінюють якість проведеного заходу: рівень організації навчального процесу, рівень підготовленості викладачів, манера подачі матеріалу, їх особисті якості, побутові умови (харчування, проживання), а також вказують джерело інформації про проведення семінару. Таке анкетування дає можливість з'ясувати актуальність розглянутих на семінарі питань, якість їх висвітлення і, якщо необхідно, відкоригувати програму семінару.

До речі, більшість слухачів курсів на питання звідки вони дізнались про проведення подібних семінарів відповіли, що їм повідомили знайомі (30 %), дізнались з Інтернету (50 %), дізнались про існування курсів в місцевих органах самоврядування або в Державній службі туризму і курортів Міністерства культури і туризму України (20 %).

Вивчаючи документи слухачів курсів підвищення кваліфікації, які проводяться у вигляді короткотермінових семінарів, було з'ясовано, що 98 % мають вищу освіту. За професійними напрямками освіта слухачів розподіляється так: економічна – 30 %, педагогічна – 25 %, технічна – 20 %, туристська освіта – 15 %, інша – 10 %.

С.Я.Батишев вважає, що під методом навчання розуміють спосіб взаємопов'язаної діяльності викладача і студента, спрямованої на оволодіння учнями знань і вмінь, на їх виховання і розвиток. З поняттям метод навчання тісно пов'язане інше поняття – прийом навчання, або методичний прийом. Під методичним прийомом розуміють деталізацію метода, його елементи, складові частини або окремі кроки в навчальній роботі, яка здійснюється при застосуванні цього метода.

Ю.К.Бабанський (1983 р.) всі різновиди методів навчання зведено в три основні групи:

- методи організації навчально-пізнавальної діяльності. До них відносяться мовні, наочні і практичні, репродуктивні і проблемно-пошукові, індуктивні і дедуктивні методи навчання;
- методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: пізнавальні ігри, навчальні дискусії та ін;
- методи контролю і самоконтролю в процесі навчання.

Найчастіше в навчально-пізнавальній діяльності використовують словесні методи (усний виклад, розповідь, пояснення, яке поєднується з порівняннями, співставленнями, висновками і т.п.) [9].

До усного викладу ставлять такі вимоги: науково-технічна достовірність змісту; логічність і послідовність; доступність; аргументованість та переконливість; чіткість і ясність головної думки на кожному етапі; емоційність за формою і змістом; стимулювання уваги і активності студентів.

Методичні прийоми усного викладу матеріалу: широке поєднання дедуктивних і індуктивних способів пояснення; різносторонність видів діяльності студентів, проблемне вивчення матеріалу; використання порівнянь, узагальнень, теоретичних обґрунтувань; здійснення тісних міжпредметних зв'язків.

Бесіда – навчально-пізнавальна діяльність студентів здійснюється завдяки питанням-відповідям. Таку бесіду називають евристичною. В системі методів навчання, які виділяються за характером пізнавальної діяльності студентів, це різновид частково-пошукового методу. Дидактична сутність такої бесіди полягає в тому, що викладач шляхом постановки перед студентами питань і спільних з ними логічних роздумів підводить їх до певних висновків, які складають сутність нового навчального матеріалу. При цьому викладач спонукає студентів до відтворення раніше отриманих знань, спостережень, життєвого і виробничого досвіду, порівнянь, співставлень, узагальнень. Колективна бесіда створює атмосферу загальної зацікавленості, підвищує

увагу та інтерес у студентів, стимулює їх активну роботу, забезпечує усвідомлене засвоєння знань на занятті, полегшує самостійну роботу.

Однак, бесіда як метод навчання потребує особливої підготовки викладача, розчленування навчального матеріалу на логічно зв'язані частини, формулювання «продуктивних» питань, розташування їх у відповідності з логікою навчального матеріалу, передбачення можливих відповідей студентів і основних висновків. Можна виділити деякі умови застосування евристичної бесіди у підготовці фахівців виробництва при вивченні галузевих технологій:

- зміст навчального матеріалу має бути професійно-спрямованим, з чіткими цілями і мотивами;

- бесіда має ґрунтуватися на розв'язанні професійних ситуацій, аналогічних реальним, що мають місце при здійсненні технологічних процесів;

- при вивченні навчального матеріалу доцільно використовувати діючу галузеву нормативно-технічну документацію;

- проведення бесіди повинно здійснюватися в поєднанні з іншими методами і видами навчальної роботи: пояснення, робота з книгою, самостійне спостереження та ін.;

- бесіду потрібно закінчувати обов'язковим підведенням підсумків: з чітким визначенням основних положень, які розглядалися в процесі бесіди.

Одним з основних практичних методів навчання є вправи. Основна мета вправ, проведених у процесі вивчення загально-технічних і спеціальних навчальних дисциплін, - формування в учнів умінь практичного використання отриманих знань. Вправи є також ефективним засобом закріплення й удосконалення знань і умінь учнів. Важливим для розгляду дидактичних проблем вправ є питання про співвідношення характеру пізнавальної діяльності учнів, з одного боку, і ступеня їхньої самостійності при цьому - з іншого. Усю розмаїтість вправ можна звести до трьох основних типів: репродуктивні, творчі, пошукові. Виділення цих типів вправ носить, певною

мірою, умовний характер, тому що в будь-якій вправі мають місце і репродуктивні і продуктивні компоненти.

Лабораторно-практичні роботи як метод навчання. У професійному навчанні лабораторно-практичні роботи займають проміжне положення між теоретичним і виробничим навчанням і служать одним з важливих засобів зв'язку теорії і практики. При цьому, з одного боку, досягається закріплення й удосконалення знань слухачів, з іншого боку - у них формуються визначені професійні уміння, що потім застосовуються в процесі виробничого навчання.

Беручи за основу зміст лабораторно-практичних робіт, виділяють такі їх види:

- спостереження й аналіз (опис) різних технічних, технологічних явищ, процесів, а також предметів праці (сировини, допоміжних матеріалів, продукції);

- спостереження й аналіз (опис) пристрою і роботи знарядь і засобів праці (машин, механізмів, приладів, апаратів, інструментів);

- дослідження кількісних і якісних залежностей між технологічними явищами, величинами, параметрами, характеристиками; визначення оптимальних значень цих залежностей;

- вивчення пристрою і способів користування контрольно-вимірювальними засобами;

- діагностика несправностей, регулювання, налагодження, настроювання різних технічних об'єктів; вивчення способів їхнього обслуговування.

За останні роки все більша увага педагогічної науки і практики приділяється методам навчання, що за своїм змістом і способом здійснення неможливі без високого рівня зовнішньої і внутрішньої активності особистості. Звичайно їх називають «активними методами навчання». З таких методів найбільш розповсюджений — дидактичні ігри. Впровадження ігор і інших «активних» методів навчання обумовлено, насамперед, корінними перетвореннями соціальних відносин. Процес перетворення людини і суспільства в цілому з об'єктів, підлеглих державному впливу, у суб'єктів

суспільної життєдіяльності містить у собі й адекватні перетворення в школах, професійних навчальних закладах і інших педагогічних системах. Природним у цих умовах є здійснюваний у педагогічній науці і практиці пошук пізнавальної і педагогічної діяльності, що забезпечує перетворення й учнів, і педагогів у суб'єкти педагогічного процесу, зокрема, звертання педагогіки до ігор — специфічного виду діяльності, властивого людині на всіх етапах її життєвого шляху. Можна сказати, що застосування продуманих ігрових методик “олюднює” педагогічний процес [14].

Істотне значення мають великі можливості гри як засобу активізації навчального процесу, що володіє сильним мотивуючим впливом. Мотиви ігрової діяльності містяться в ній самій і здатні виконувати роль «пускового пристрою» для формування інших мотивів.

У педагогічній практиці використовується й інша важлива властивість гри - її здатність забезпечувати формування в особистості такого цілісного досвіду, що необхідний їм у майбутній навчальній і практичній діяльності. Ця властивість гри обумовлює її місце в навчальному процесі і взаємодіє з неігровими методами навчання.

В умовах підготовки та підвищення кваліфікації кваліфікованих робітників і фахівців широке застосування знаходять ділові ігри. Основна їх мета - формування і відпрацьовування конкретних умінь щодо дії в чітко визначених ситуаціях. У ході проведення ділових ігор учні в спеціально змодельованих умовах навчаються оперативно аналізувати задані виробничі умови (аж до аварійних) і приймати оптимальні рішення, вести пошук несправностей на основі заданих параметрів, вибирати найбільш доцільний технологічний процес, вирішувати економічні проблеми і т.п. До ділових ігор з повною підставою варто віднести вправи учнів на тренажерах, що широко застосовуються як у теоретичному, так і виробничому навчанні.

Особливим різновидом ділових ігор є рольові й управлінські ігри, коли учні ставляться в умови необхідності прийняття рішень у ситуаціях спілкування з товаришами. Такі ігри характеризуються значним емоційним

впливом на учасників, сприяють формуванню і розвитку умінь спілкування, норм поведіння, розвивають звички до взаємодопомоги. Гра в цьому випадку виступає як своєрідна школа моралі в дії. Позиція викладача в процесі проведення ігор багатопланова: до гри він - інструктор, що роз'яснює зміст, порядок і правила гри; у процесі гри - консультант; при підведенні підсумків - головний суддя і керівник дискусії.

Наш досвід свідчить, що формування основних компонентів професійної компетентності у процесі вивчення майбутнім фахівцем туризму найбільш ефективно здійснюється при застосуванні у навчальному процесі спеціально розроблених ігор. Такі ігри відтворюють реальні виробничі проблеми та ситуації. Вони є суттєвим чинником активної творчої позиції майбутнього фахівця у процесі професійної діяльності на конкретних підприємствах туристичної галузі.

До активних методів навчання з повною підставою варто віднести проблемне навчання, сутність якого полягає в зіткненні учнів з навчальними, життєвими і виробничими ситуаціями і постановка їх у цих ситуаціях у положення «першовідкривачів», «дослідників». Питання теорії і практики проблемного навчання досить широко розкриті в педагогічній літературі. Зупинимося тільки на основних шляхах створення проблемних ситуацій при вивченні спеціальних і загально-технічних навчальних дисциплін. Такі ситуації, як правило, створюються на реальному матеріалі цих навчальних дисциплін і виробничого навчання:

- постановка учнів в умови необхідності практичного використання знань і умінь у нових незвичних для них умовах;
- розкриття протиріч між теоретично принципово можливим шляхом рішення задачі і практичною нездійсненністю, недоцільністю цього способу;
- постановка особистості перед необхідністю вибору правильного рішення з ряду відомих їм рішень;

- постановка особистості у ситуацію, коли вони усвідомлюють, що наявних у них знань і умінь недостатньо, щоб вирішити поставлену задачу [19].

Активні методи навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму можна підрозділити на традиційні (універсальні) і нетрадиційні (специфічні). До традиційних (універсальних) слід віднести загальновідомі методи, що дозволяють активізувати слухачів курсів підвищення кваліфікації, перетворити їх з пасивного об'єкта педагогічного процесу в активного суб'єкта - учасника цього процесу.

Сюди можна віднести всі види ділових ігор, практичні (лабораторні) заняття, семінарські, лекції-екскурсії з виїздом на підприємства тощо. Слід відмітити, що всі вище перелічені методи в різному обсязі використовувались у практиці роботи факультету підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму Київського університету туризму, економіки і права.

Перехід до нетрадиційних (специфічних) активних методів навчання зумовлене новими завданнями щодо ефективності навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму і має передбачати:

- не тільки підвищення кваліфікації, перепідготовка працівників туристського, готельного та ресторанного бізнесу, але і освоєння ними нових суміжних професій, наприклад, кухар – метрдотель; агент з організації туризму – екскурсовод;

- активне застосування в туристичній діяльності інформаційних технологій, без яких неможливо організувати діяльність туристського підприємства;

- постійне професійне спілкування з формуванням комунікативних умінь;

- розширення функціональних обов'язків кожного зі слухачів;

- моделювання професійної діяльності.

Методи, які імітують реальну виробничу діяльність, орієнтовані на роботу фахівців різних спеціалізацій професійної діяльності (агент з

організації туризму, менеджер по формуванню турів, менеджер по продажу путівок, екскурсвод, керівник туристської групи, адміністратор служби прийому та розміщення в готелі, портсьє, менеджер по бронюванню, завідувач поверхової служби, покоївка, адміністратор залу ресторану, офіціант, бармен, кухар, метрдотель).

В.Ф. Харламов методи навчання підрозділяє на п'ять груп:

- методи усного викладення знань педагогом і активізації пізнавальної діяльності учнів - розповідь, пояснення, лекція, бесіда;
- методи закріплення матеріалу, що вивчається - бесіда, робота з підручником;
- методи самостійної роботи учнів по осмисленню і сприйняттю нового матеріалу - робота з підручником, лабораторні роботи;
- методи навчальної роботи по застосуванню знань на практиці і напрацюванню вмінь і навичок – вправи, лабораторні заняття; д) методи перевірки і оцінки знань, вмінь і навичок – спостереження за роботою учнів, усне опитування, контрольні роботи, програмований контроль і т.д. [66]

Досить продуктивну класифікацію ще в 1965 році запропонували І.Я. Лернер [99] та М.Н. Скаткін [148]. Вони справедливо відмітили, що попередні підходи до методів навчання базувались на відмінності структур або джерел. В зв'язку з тим, що успіх навчання переважно залежить від направленості і внутрішньої активності тих, хто навчається, то саме характер їх діяльності, ступінь самостійності і творчості і повинні бути найважливішими критеріями при виборі методів. Автори запропонували виділити п'ять методів навчання, причому в кожному із наступних методів ступінь активності і самостійності учнів зростає. До них належать:

- пояснювально-ілюстративний метод навчання. Діяльність учня направлена на одержання інформації і пізнання, в результаті чого формуються «знання-знайомства»;
- репродуктивний метод. Викладач складає завдання для учнів на виявлення ними знань, способів діяльності, рішень задач і таким чином учень

сам активно опановує навчальний матеріал, відповідає на питання, вирішує задачі тощо. В результаті формуються «знання-копії»;

- метод проблемного викладення матеріалу. Викладач перш ніж подавати матеріал, ставить проблему, формує пізнавальну задачу. Потім, розкриваючи систему доказів, порівнюючи точки зору, демонструє спосіб вирішення задачі. Учні ніби то стають свідками наукового пошуку. Такий підхід широко застосовувався як раніше, так і тепер;

- частково-пошуковий або евристичний метод. Полягає в організації активного пошуку рішення висунутих в процесі навчання або самостійно сформульованих задач. Процес навчання набуває продуктивного характеру, але при цьому поетапно направляється педагогом;

- пошуковий метод. Ініціатива, самостійність, творчий пошук проявляються під час творчої роботи [150].

Серед характеристик особистості в наш час важливе місце займає його компетентність і професіоналізм, що забезпечують попит і конкурентноздатність в суспільстві. Це пов'язано з переходом до ринкових відносин в економічній сфері і, як В.Ф. Харламов методи навчання підрозділяє на п'ять груп:

- методи усного викладення знань педагогом і активізації пізнавальної діяльності учнів – розповідь, пояснення, лекція, бесіда;

- методи закріплення матеріалу, що вивчається – бесіда, робота з підручником;

- методи самостійної роботи учнів по осмисленню і сприйняттю нового матеріалу – робота з підручником, лабораторні роботи;

- методи навчальної роботи по застосуванню знань на практиці і напрацюванню вмінь і навичок – вправи, лабораторні заняття;

- методи перевірки і оцінки знань, вмінь і навичок – спостереження за роботою учнів, усне опитування, контрольні роботи, програмований контроль і т.д.

На нашу думку, у процесі підвищення кваліфікації доцільно застосовувати імітаційні моделі управління виробничим процесом. В дану групу включені методи імітації опосередкованої участі фахівця в управлінні підприємством індустрії гостинності, визначення його впливу на формування якісного туристського продукту, його місця у виробничому процесі та рівень залежності успіху підприємства від якості роботи фахівця на своєму робочому місці;

- практичні моделі, що передбачають організацію виробничої діяльності;

- виїзні заняття (ознайомчі) на підприємства індустрії туризму;

навчальна практика в умовах виробничих навчальних лабораторій (турфірма, готель, ресторан) або безпосередньо на виробництві;

- стажування як на вітчизняних підприємствах, так і за кордоном;

- самостійна підготовка за індивідуальними програмами в умовах реальної виробничої діяльності.

Соціальне опитування слухачів курсів підвищення кваліфікації КУТЕП відносно ефективності застосування активних методів навчання показав, що на перше місце по ефективності впливу більшість поставили аудіо-візуальні методи (відеозйомка з наступним переглядом і аналізом), які використовувались в рамках курсу «Технологія гостинності» та інших предметів. Учасники опитування виділили наступні позитивні сторони даної групи методів, що забезпечують імітацію моделі поведінки фахівця індустрії гостинності (готельєра, ресторатора, менеджера туристського підприємства) і дали можливість:

- побачити себе «із сторони»;

- розібрати деталі ситуації спілкування, проаналізувавши застосовані міміку, жести, слова, інтонації голосу тощо;

- критично проаналізувати імітаційні ситуації в процесі повторного перегляду відеоматеріалу;

- скорегувати свої дії при повторній зйомці і порівняти результати.

Організація підвищення кваліфікації фахівців індустрії туризму нами здійснювалась на засадах модульного підходу. Дані форми навчальної роботи дозволяють слухачам швидко адаптуватись до умов академічної форми занять в умовах нового мікросередовища [24]. В процесі навчання уточнюється мета одержання додаткових знань, здійснюється аналіз власної виробничої діяльності, власного досвіду. З переходом на форму імітаційних моделей навчальний процес набуває все більш індивідуальний характер. Саме тут практикується ефективне застосування методів активного навчання. Дана форма навчання пов'язана з накопиченням теоретичних знань, вивченням досвіду роботи фахівців-практиків. Імітаційні моделі займають значний обсяг навчальної роботи і одержали позитивну оцінку більшості слухачів – до 90 % опитаних.

Керування мотиваційною сферою діяльності слухачів є найважливішим важелем активізації їх пізнавальної й навчально-виробничої діяльності [114].

Слід зазначити, що формування позитивної пізнавальної мотивації потребує інформаційної насиченості навчального матеріалу. Інформаційно-бідний матеріал мотиваційним ефектом не володіє.

Однак зміст навчання створює тільки передумови для позитивної мотивації навчання. Мотивація навчання формується під впливом усієї системи педагогічних впливів, але насамперед вона виховується в процесі безпосередньо навчальної діяльності. Щоб мотиви виникли, зміцнилися і розвинулися, учень повинен почати діяти.

Докорінні зміни та складнощі, що мають місце у технологічній діяльності підприємств сфери туризму, обумовлюють потребу формування в майбутніх спеціалістів інтегрованих знань і вмінь. Професійна діяльність фахівця сфери туризму потребує комплексного застосування набутих знань, умінь і навичок під час розв'язання складних виробничих завдань.

Як свідчать результати наших досліджень, традиційні форми та методи професійного навчання формують розрізнені знання, вміння та навички. На

виробництві майбутній фахівець намагається самостійно здійснити їх відбір і комплексне застосування в конкретних виробничих ситуаціях у процесі розв'язання певної виробничої задачі. Це зумовлює певні складнощі з професійної адаптації майбутнього фахівця, негативно впливає на ефективність використання його раніше набутих знань, умінь і навичок в умовах реального виробництва.

Таким чином, аналізуючи вищезазначене, можна дійти висновку про доцільність подальшого використання існуючих методів професійного навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівця туризму, додаткової розробки відповідних форм і прийомів інтеграції його знань і умінь щодо ефективного розв'язання ним сучасних виробничих завдань.

Ми вважаємо, що професійна підготовка повинна враховувати:

- послідовне моделювання на всіх етапах підготовки професійної діяльності фахівця відповідно до його посад на виробництві;
- сумісну діяльність різних виробничих підрозділів;
- творчу активність особистості при розв'язанні виробничих завдань;
- єдність навчання та виховання (професійна відповідальність, самостійність у прийнятті рішень);
- мотивацію навчальної діяльності на кінцевий результат праці майбутнього фахівця.

Однак, удосконалення професійної підготовки фахівців туризму має враховувати як потреби слухачів так і вимоги і замовлення підприємств туристичної галузі.

Метою психологічного групового тренінгу є – підвищення самосвідомості, пізнання самого себе і власних здібностей до контактів з іншими людьми

Груповий тренінг може бути однією із форм професійної підготовки, що відноситься до певного напрямку умінь. Однак слід наголосити, що праця в такій групі потребує відкритості, щирості, аналізу особистих проблем і переживань учасників групи, які мають завчасно виразити свою готовність і

бажання до такої праці і дозволити собі відвертість в присутності групи. Не можна в груповому тренінгу вважати за обов'язкове долучати до групи під тиском працівників, які займаються їх навчанням.

Вважають, що підвищення кваліфікації відрізняється від психологічного тренінгу в кількох аспектах. В процесі підвищення кваліфікації в умовах конкретного навчального закладу або фірми цілі і завдання визначаються через організацію, фірму яка є їх замовником, в той час в процесі тренінгу кожен приходиться зі своїми індивідуальними цілями, можливо навіть неусвідомленими. Особливості роботи в таких умовах передбачають застосування певних мотиваційних чинників як на етапі налагодження міжособистісних контактів так і на етапі реалізації мети конкретних учасників цього тренінгу. В груповому тренінгу головну роль в організації і проведенні занять відіграє тренер, структура занять гнучка, ґрунтується на роботі з групою. Тренер виконує роль особи, яка допомагає проаналізувати проблеми учасників групи за умови оперативного реагування на ситуації, що виникають в процесі навчальних занять в групі [58].

Ми вважаємо, що забезпечення ефективності підвищення кваліфікації на базі навчального закладу або навчальної фірми стосується не тільки учасників але і функціональної діяльності фірми. В груповому тренінгу найчастіше не здійснюється оцінка ефективності занять тому що їх ефекти стосуються конкретних особистісних характеристик і цінностей.

Існує досить значна кількість обставин і причин, що зумовлюють потребу у підвищенні кваліфікації.

Головним чинником, що зумовлює сталу потребу удосконалення професійної кваліфікації для переважної кількості осіб є інтенсивний темп соціально-економічних змін в умовах ринкової економіки. Якщо раніше працівникові достатньо було оволодіти однією професією цього професійного рівня підготовки вистачало до пенсії, то в ринкових умовах така ситуація належить до винятку. Сьогоднішні умови праці пов'язані з неодноразовою зміною місця роботи, її характеру [45].

Прогнози американського департаменту праці з 1999 року свідчать про те, що сьогоднішній випускник вищих навчальних закладів буде мати в середньому до 15-ти працедавців і 4 - 5 раз в житті повинен буде перекваліфіковуватись. Недостатньо сьогодні навчитись розпізнавати особливості певної професійної діяльності, виконуючи конкретні функціональні обов'язки. Необхідним щораз є оволодіння додатковими вміннями щодо опанування сучасними технологіями. Змушують до постійного удосконалення знань і умінь застосування на виробництві новітніх інформаційних технологій, недостатність набутих знань в професійній школі. Існують також індивідуальні чинники організації підвищення кваліфікації: – індивідуальні потреби щодо удосконалення професійної компетентності, прагнення до професійного саморозвитку.

Отже, критеріями вибору методів навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного і ресторанного сервісу, на нашу думку, являються:

- мета і завдання навчання;
- зміст навчального матеріалу;
- організація освітнього середовища;
- наявність засобів навчання;
- психолого-педагогічні можливості педагога;
- готовність слухачів курсів до сприйняття інформації з урахуванням попереднього освітнього та практичного досвіду.

2.3. Формування культури професійного спілкування як передумова ефективності підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму

Ефективність професійної діяльності сучасного фахівця туризму повною мірою зумовлена здатністю до спілкування, особистою комунікабельністю, культурою професійного спілкування, здатністю фахівця до творчої діяльності, що передбачає:

- налагодження міжособистісних контактів;
- створення доброзичливої атмосфери порозуміння зі споживачем послуг.

Основною структурною одиницею аналізу міжособистісного спілкування є не окрема людина, а взаємозв'язок, взаємодія людей, що вступають у спілкування. Будучи важливою стороною життєдіяльності суб'єкта, спілкування відіграє важливу роль у формуванні і розвитку людини.

Спілкування є важливим чинником соціальної детермінації поведінки індивіда. У процесі спілкування людина завжди прагне певним чином впливати на свого партнера, ї сама піддається впливу останнього. Однак необхідно пам'ятати, що в процесі людського спілкування інформація не тільки передається, але й формується, уточнюється і розвивається [55].

Серед характеристик особистості в наш час важливе місце займає його компетентність і професіоналізм, що забезпечують попит і конкурентноздатність в суспільстві. Це пов'язане з переходом до ринкових відносин в економічній сфері громадського життя.

Все це зумовлює необхідність урахування особливостей сучасної професійної діяльності фахівця туризму у виборі форм навчально-пізнавальної діяльності.

В поняття компетентності включається не тільки відповідність займаній посаді, здатність вирішувати професійні завдання, але і відкритість новому досвіду, здатність приймати особисті рішення та знаходити вихід з нестандартних ситуацій. Необхідним елементом компетентності людини являється також його потреба, здатність і досвід особистісно-професійного самовдосконалення, тобто самоосвіта і самовиховання.

Конкурентоспроможність особистості проявляється в процесі міжособистісної або соціальної взаємодії, боротьби за вигоди, переваги тощо. Провідними характеристиками конкурентноздатності особистості являються чіткість мети і ціннісних орієнтирів, працелюбність, творче відношення до справи, здатність до ризику, незалежність, здатність до неперервної

самоосвіти, професійна компетентність, прагнення до високої якості кінцевого продукту діяльності.

Особистість, що успішно конкурує на ринку праці, відрізняється тим, що постійно підвищує рівень своєї професійної компетентності, займається самоосвітою та самовихованням

Однією з необхідних умов ефективності професійної діяльності являється професійна готовність фахівця, під якою розуміють той чи інший рівень відповідності змісту і стану його психіки, фізичного здоров'я та якостей вимогам професійної діяльності [106].

Підприємство, яке заохочує навчання своїх працівників і розглядає це як шлях до виживання і розвитку має шанс вижити в умовах ринкової економіки. Керівництво таких підприємств уміло використовує різні стратегії і можливості для навчання співробітників, надаючи їм необхідні ресурси, а саме: відповідні винагороди за освоєння нових вмінь, надає навчальні матеріали, час та моральну підтримку. Співробітникам такого підприємства доводиться переглядати відношення до власної роботи та статусу, перебудовувати відносини з колегами і бути більш відкритими. Вони будуть змушені змінитись, щоб відповідати новій культурі підприємства. В цій новій культурі кожен працівник повинен буде взяти на себе велику долю відповідальності за власний розвиток – тепер він сам повинен виявляти свої слабкі сторони і ставити перед собою мету по навчанню і намагатись її досягти. Керівники повинні спонукати підлеглих до постійного самовдосконалення на робочому місці і пошуку можливостей для придбання нового досвіду [105].

Досліджуючи проблему організації навчання працюючих в сфері туризму, готельної та ресторанної справи, користуючись даними анкетування керівників підприємств сфери туризму і курортів, можна стверджувати, що більшість підприємств розуміє необхідність постійного поновлення знань і умінь, залучення своїх кадрів до світового досвіду в сфері обслуговування. Це можна успішно реалізувати в процесі підвищення кваліфікації кадрів туризму. Водночас, виникають нагальні проблеми фінансування цих заходів,

відсутність організаційного досвіду, чіткого розуміння змісту освіти. Часто причиною проведення курсів підвищення кваліфікації на підприємствах туризму і курортів являється не тільки бажання одержати нові знання та вміння, а необхідність одержати відповідне документальне підтвердження цього.

Знання можна придбати тільки в процесі навчання. Інформація усвідомлюється, і цим досягається розуміння, яке згодом поділяється з іншими. В цьому процесі ключову роль зіграє людина, а визначальними факторами успіху являється швидкість та ефективність навчання.

Білл Лукас – фахівець в галузі ефективного навчання, приводить шість причин, що зумовлюють необхідність постійного навчання, яке згодом окупається і приносить економічний ефект підприємству:

- ефективність роботи. За допомогою навчання персонал може підвищити якість праці;

- переваги перед конкурентами. В сучасних умовах, коли на перший план виходить людський капітал, навчання може бути єдиним невичерпним джерелом конкурентних переваг;

- знання, як один із результатів навчання. Більшість знань – як корпоративних, так і окремих людей, - дуже часто залишаються на підсвідомому рівні і не знаходять свого впровадження. Для того щоб використати ці знання їх треба перевести на свідомий рівень і розповсюдити;

- зміни. Якщо швидкість навчання компанії менше швидкості зовнішніх змін, то процвітання її неможливе. Прискорене навчання дуже важливе для виживання бізнесу, для придбання гнучкості та адаптованості. Підприємству потрібні різноокі працівники, при цьому особливо цінуються люди, які навчаються протягом всього життя;

- навчання – ключ до успішних змін в культурі. Дуже часто люди просто говорять, що вони повинні робити щось інакше. Якщо ж їх залучити до обговорення проблеми і дозволити самим оволодіти новими прийомами, у них з'явиться зацікавленість і їх культура зміниться;

- навчання – великий спонукаючий стимул. Коли при прийомі на роботу кваліфікація людини являється визначальним фактором, люди прагнуть удосконалювати свої навички. В дослідженнях 1998 року, проведених в Англії, 77 % найманих працівників заявили, що надають перевагу роботодавцю, який підтримує їх прагнення навчатись, ніж того, хто запропонує більшу зарплатню [21].

Процес виявлення кандидатів для навчання в навчальному закладі або в системі післядипломної освіти з урахуванням особистих здібностей, схильностей кожного з них та можливостей успішного їх використання у тій чи іншій професії називається професійним відбором. Його завдання виявити рівень професійної придатності особи до навчання, а потім – до праці. Як свідчать результати досліджень, продуктивність праці працівників, які за своїми якостями відповідають вимогам робочого місця, на 20-40 % вища, ніж тих, які не відповідають цим вимогам.

До речі, з психофізіологічних якостей працівника оцінюють, насамперед, стан нервової системи. Практика переконує, що специфіка більшості професій туризму висуває високі вимоги до неї. Ось чому при визначенні професійної придатності працівника недостатньо наявності лише професійних знань і навичок.

Профвідбір складається з таких елементів:

- розробка професіограм з визначенням певних вимог до працівника; дослідження психофізіологічних даних конкретних осіб і зіставлення їх з даними професіограм;
- оцінка здібностей працівника за допомогою тестів та інших спеціальних методик;
- складання загальної психофізіологічної характеристики людини та її відповідності нормам фізичних і психічних якостей, необхідних для цієї роботи.

При розстановці кадрів застосовують науково обґрунтоване оцінювання діяльності кожного працівника на своєму робочому місці, мета якого

виявлення кандидатів, з одного боку, на переміщення на вищу посаду, збільшення зарплати, з другого – на службове зниження і, навіть, зняття із займаної посади. Науково обґрунтована розстановка кадрів забезпечує однакові можливості в питаннях просування по службі для всіх працівників і швидке просування для найбільш здібних.

Основною проблемою є відбір показників, що визначають ефективність діяльності кожного працівника. З цією метою слід визначити критерії ефективності діяльності працівника на певній посаді, виходячи з кваліфікаційних вимог або посадових кваліфікаційних характеристик. Організаційно оцінка ділових якостей працівників відбувається у вигляді систематичної атестації:

- особистісного сприйняття проблем та потреб споживача;
- безконфліктного розв'язання професійних проблем та ситуацій.

Таким чином, спілкування – це умова спільної діяльності. Підтримка і приведення у відповідність до завдань соціально-економічного розвитку туризму кваліфікаційного рівня кадрів – основна мета системи підвищення кваліфікації, яка реалізує такі функції:

- визначення невідповідності між фактичною кваліфікацією кадрів і кваліфікаційними вимогами ефективної та якісної діяльності на кожному робочому місці, стимулювання кожного виконавця до пошуку шляхів подолання цієї невідповідності;

- добору кадрів для включення їх у відповідні ефективні види і форми підвищення кваліфікації, які забезпечують професійну придатність і перспективність;

- забезпечення адекватної реакції на динаміку змін і тенденцій розвитку туризму відповідним підвищенням кваліфікації кадрів, що випереджатиме ці зміни;

- забезпечення економічної зацікавленості організацій у своєчасній підготовці і перепідготовці кадрів; створення необхідних організаційних умов

для ефективної узгодженості дій усіх сторін, що беруть участь у процесі підвищення кваліфікації кадрів [167].

Психологічний аспект різноманітних труднощів і перешкод у спілкуванні пов'язані з особистісним фактором, мотиваційно-змістовою стороною спілкування і містить, з одного боку, відчуженість і аутичність, з іншого боку, надмірність, беззмістовність спілкування.

Можна говорити про невміння встановити контакт і про нездатність його встановити. Якщо перше пов'язане з комунікативною компетентністю, навичками й уміннями, яким можна навчитися, то друге впливає з особливостей особистості й важче піддається кореляції.

Комунікативність людини можна розуміти як знання процесуальної сторони контакту (свідоме використання експресії, голосу, вміння «тримати» паузу).

Комунікабельність варто розуміти як знання соціальної сторони контакту (дотримання у спілкуванні соціальних норм, опанування складних комунікативних умінь, наприклад, вміння висловити співчуття).

З приводу комунікативних бар'єрів найбільш повне дослідження останніх років належить В.Є. Залюбовській, яка сформулювала визначення: комунікативний бар'єр – це абсолютна чи відносна перешкода ефективному спілкуванню, суб'єктивно пережита чи реально наявна у ситуаціях спілкування, причинами якої є мотиваційно-операційні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні особливості тих, що спілкуються [52].

В сучасних соціально-економічних умовах суттєво зростають вимоги до ділових якостей і культури професійного спілкування. Тільки працівник з високим рівнем комунікативної культури здатний творчо розв'язувати різноманітні професійні ситуації та проблеми, що не викликає сумніву, що культурний рівень працівників індустрії туризму суттєвим чином зумовлює успіх у бізнесі.

Саме від рівня розвитку культури професійного спілкування багато в чому залежить діяльність працівників туризму і гостинності, його здатність

логічно і переконливо виражати свої думки, наладжувати сприятливі взаємини із співробітниками, формувати позитивний соціально-психологічний мікроклімат. Помилки, допущені в професійному спілкуванні, можуть суттєво впливати на ефективність діяльності, службову кар'єру і психологічний стан працівників індустрії туризму. Причиною багатьох непродуктивних конфліктів, які знижують творчий потенціал персоналу, в багатьох випадках є низький рівень культури спілкування в колективі або з клієнтами, зумовлений неадекватними ціннісними орієнтаціями, відсутністю спеціальних знань про спілкування і відповідних комунікативних умінь [49].

Для визначення змісту культури професійного спілкування фахівців індустрії туризму, перш за все, необхідно звернутися до аналізу загального поняття «культура». Багаторівневість культури знайшла відображення в численних спробах її визначення.

У філософії під культурою часто розуміється все те, що з'являється завдяки праці людини, створюється цілеспрямованим мисленням і діяльністю. Це найбільш широке розуміння терміну «культура», що охоплює всі матеріальні і нематеріальні цінності, створені людьми. У цьому значенні до культури належить будь-який, навіть, найпростіший предмет, створений людиною [118].

Нерідко термін «культура» вживається в більш вузькому значенні. Не всі творіння людини складають її культуру, а тільки «вищі», тобто наука, мистецтво, література, релігія, політичні і соціальні ідеї, тобто вищі витвори духу, пов'язані з прагненням до високих цілей.

Досить часто зустрічаються такі словосполучення, як «культура мислення», «культура почуттів», «культура поведінки». Тут поняття «культура» має є соціальне значення і стосується таких рис особистості, які точніше було б назвати не культурою, а культурністю [74, 83].

Часто пишуть про «культуру побуту», «культуру обслуговування», «культуру дозвілля». У цьому випадку під культурою розуміється ефективне, раціональне функціонування суспільних інститутів.

Одне із значень терміну «культура» – «рівень розвитку якої-небудь галузі господарської чи розумової діяльності» (45-дип). Відтак під культурою професійного спілкування менеджера слід розуміти рівень розвитку його здатності до спілкування в контексті трудової діяльності.

Поняття професійного спілкування має широке і вузьке значення. У першому значенні його можна визначити як комунікативні навички і якості, властиві професіоналу, на відміну від дилетанта. Професіонал розглядається в цьому випадку як людина, що має значний досвід і високі професійні стандарти. У вузькому розумінні професійне спілкування – це важливий засіб і умови розв'язання завдань певної професійної діяльності. Якщо поза діяльністю люди керуються особистими мотивами, то в ході професійного спілкування мета визначається характером та потребами професійної діяльності [104].

У науковій літературі поряд з поняттям «професійне спілкування» часто використовується термін «ділове спілкування». Ділове спілкування характеризується тим, що його мета визначається завданнями того чи іншого виду діяльності – виробничої, обслуговуючої, наукової, педагогічної тощо. Трудова діяльність містить у собі спілкування учасників взаємодії як необхідний засіб забезпечення її ефективності.

Ділове спілкування властиве людям, які виконують певний вид професійної діяльності. Воно ґрунтується на загальних соціально-психологічних закономірностях і орієнтується на успішне й ефективне виконання професійних обов'язків, включає обмін пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивами з метою розв'язання конкретних проблем.

З метою конкретизації уявлень про культуру професійного спілкування фахівця з туризму доцільно проаналізувати її у порівнянні з більш широким за змістом поняттям культури поведінки особистості.

Таким чином, у культурі поведінки багатьма авторами виділяються такі структурні елементи, як культура спілкування (уміння спілкуватися, засвоєне за знанням психології спілкування; доброзичливе ставлення до людей,

здатність адекватно оцінювати їхні дії, надавати підтримку і допомогу; знання основ етикету), культура мовлення (знання норм і виразних засобів мовлення, уміння ними користуватися; уміння володіти інтонаційним багатством мови, вербальними і невербальними виразними засобами), культура зовнішності (володіння мімікою, жестами, ходом, уміння із смаком одягатися і виглядати відповідно до ситуації).

На наш погляд, адекватно розкрити зміст поняття «культура професійного спілкування» можна на основі особистісного підходу, згідно з яким спілкування розглядається як єдність двох взаємопов'язаних, але своєрідних підструктур: особистісної і поведінкової. Особистісна підструктура включає в себе мотиваційно-ціннісні установки, професійні орієнтації фахівця сфери туризму, які визначають спрямованість спілкування. Поведінкова, або операційно-дійова, підструктура охоплює способи і прийоми організації професійної взаємодії з людьми.

Професійно-ділове спілкування характеризується поліфункціональністю. Г.М. Андрєєва, зокрема, виділяє три функції спілкування: комунікативну, інтерактивну і перцептивну. Таким чином, професійна культура фахівця туризму включає такі компоненти:

- комунікативний – перш за все культура мовлення і слухання;
- інтерактивний – уміння будувати відносини з будь-яким партнером,
- домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів;
- перцептивний – уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнерів по спілкуванню [31].

Розмежування цих компонентів має умовний характер. При побудові стратегії взаємодії двох людей, що знаходяться в умовах взаємопізнання, кожному з партнерів доводиться брати до уваги не тільки власні потреби, мотиви, установки, але й потреби, мотиви, установки іншого. Отже, можна виділити дві сторони взаємного пізнання людьми один одного: ідентифікацію і рефлексію.

Ідентифікація – спосіб розуміння іншої людини через уподібнення себе їй: припущення про внутрішній стан партнера по спілкуванню будується на основі спроби поставити себе на його місце.

Емпатія також є особливим способом розуміння іншої людини. Проте тут мається на увазі не стільки раціональне осмислення проблеми іншої людини, оскільки емоційне проникнення в її внутрішній світ, її почуття, очікування і прагнення. При цьому, емоції, почуття суб'єкта емпатії не тотожні тим, що переживає об'єкт емпатії.

Рефлексія – усвідомлення індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню. Це вже не просте знання і розуміння іншого, але й знання того, як цей інший розуміє мене.

Культура професійного спілкування фахівців сфери туризму сприяє адекватному, неупередженому сприйнятті поведінки клієнта, розумінню його мотивів і переживань, індивідуальності особливості. Важливим показником розвитку комунікативної культури фахівців індустрії туризму є вміння рефлексивного і нерефлексивного слухання.

При нерефлексивному слуханні співрозмовника не переривають і виражають мінімальну реакцію на його повідомлення. При рефлексивному слуханні використовується пояснення, переказ і узагальнення, а також прийом емоційного відображення. При спілкуванні з гостями можливе використання кожного з цих прийомів слухання окремо або у комбінованому варіанті. Важливо володіти достатніми професійними знаннями, тактом, глибоко розуміти ситуацію, мотиви і вподобання клієнта, щоб правильно реагувати під час слухання співрозмовника.

Надзвичайно важливо для фахівця сфери туризму володіти прийомами невербального спілкування. Комплекс виразних рухів (жести, поза, міміка) багато можуть сказати про психічний стан і настрій співрозмовника, а точніше – гостя (клієнта). Міміка і жести – це наочне і, водночас, інтуїтивне вираження думки, супровід сказаного словом. Фахівці твердять, що через міміку і жести ми можемо одержати до 40 % інформації. Міміка здебільшого здійснюється

мимоволі. Разом з тим, мімікою можна управляти, що дає змогу фахівцю гостинності користуватись ними свідомо. Під жестом, як правило, розуміють рухи рук. Жест в процесі спілкування не тільки супроводжує мовлення, а й може свідчити про ставлення партнерів до певних подій, предметів, людей, висвітлювати їхні наміри.

Соціальні психологи виділяють п'ять основних стратегій поведінки у міжособистісній взаємодії: співробітництво, протидія, компроміс, поступливість, уникнення. Для того, щоб вибрати потрібну манеру поведінки і форму спілкування з іншою людиною, необхідно вірно зрозуміти контекст, у якому відбувається взаємодія. Здатність працівника сфери туризму і гостинності гнучко змінювати позицію залежно від комунікативної ситуації і поставленої мети, на думку фахівців у галузі міжособистісної комунікації, є одним із суттєвих показників культури професійного спілкування [168].

Важливим показником інтерактивного компонента культури професійного спілкування фахівців туризму є його конфліктна компетентність. Вона характеризує здатність продуктивно розв'язувати конфлікти, що виникають у діловому спілкуванні, обирати оптимальну стратегію поведінки в конфліктній ситуації. На жаль, у професійному спілкуванні у сфері гостинності часто виникають передумови для виникнення конфліктів.

Важливим показником професійної культури фахівця туризму щодо конфліктності є показник саморегуляції, насамперед емоційної. Відомо, що більшість конфліктів супроводжуються підвищеною емоційною активністю учасників. Її індикаторами можуть бути, наприклад, різкий тон, підвищений голос, вживання образливих виразів, негативних особистісних оцінок. В результаті конфлікту порушується гармонія спілкування. Усвідомлення цього фахівцем сфери туризму (гостинності) – важлива умова продуктивного розвитку конфлікту. «Іноді вже тільки цього етапу – усвідомлення, спостереження за своїми станами буває достатньо для зміни як самого стану,

так і, відповідно, ходу взаємодії. Але іноді потрібно «зробити зупинку» і «щось змінити» [162].

Комунікативність фахівця індустрії туризму характеризується здатністю чітко, зрозуміло і грамотно висловлювати думки і почуття, володіння лексичним багатством мови, вербальними і невербальними засобами обміну інформацією. Культура мовлення виявляється насамперед у дотриманні нормативності мовлення: уміння адекватно, відповідно до стилю мовлення та ситуації, логічно, виразно й естетично висловлювати думку, інтонаційно виразно розмовляти, правильно користуватись логічними наголосами, паузами, будувати логічну перспективу, обирати в кожному конкретному випадку оптимальний темпоритм мовлення.

Таким чином, аналізуючи психолого-педагогічну літературу, нами визначено такий перелік комунікативних умінь, якими повинен володіти фахівець індустрії гостинності при розв'язанні сучасних професійних завдань:

- «читати» невербальні виразні рухи співрозмовника, за особливостями міміки розпізнавати його емоційний стан, мотиви поведінки і наміри;
- рефлексивно і нерефлексивно слухати співрозмовника;
- ставати на точку зору співрозмовника, дивлячись на ситуацію його очима;
- за зовнішністю визначити тип особистості співрозмовника, особливості його темпераменту і характеру, інтелектуальний і культурний рівень;
- обирати найбільш доцільну позицію і стиль спілкування з співрозмовником у тій чи іншій конкретній ситуації;
- попереджати і розв'язувати міжособистісні конфлікти, обирати оптимальну стратегію поведінки у конфліктній ситуації;
- визначити оптимальну соціально-психологічну дистанцію у спілкуванні з співрозмовниками, забезпечувати необхідний рівень персоналізованості і статусної регламентованості спілкування;

- впливати на співрозмовників, наполягати на своєму, виявляти впевненість у собі;

- знаходити емоційний контакт з співрозмовниками, налагоджувати відносини взаємної симпатії і довіри, виявляти доброзичливість і тактовність у стосунках з людьми.

Інтерактивна складова культури професійного спілкування фахівців сфери туризму виявляється у способах і прийомах впливу, тактиках і стратегіях міжособистісної взаємодії. Соціальні психологи виділяють п'ять основних стратегій поведінки у міжособистісній взаємодії: співробітництво, протидія, компроміс, поступливість, уникнення.

Співробітництво полягає у повному задоволенні учасниками взаємодії власних потреб (реалізується мотив кооперації або конкуренції). Протидія полягає в орієнтації на власні цілі без врахування цілей партнерів по спілкуванню (індивідуалізм). Компроміс полягає у частковому досягненні цілей партнерів заради умовної рівності. Поступливість полягає у відмові від власних цілей заради реалізації цілей партнера (альтруїзм). Уникнення полягає у відмові увід контактів, від досягнення власних цілей заради того, щоб виключити можливість виграшу іншого.

Для того, щоб вибрати потрібний стиль поведінки і форми спілкування з іншою людиною, необхідно зорієнтуватися в ситуації, зрозуміти контекст, у якому відбувається взаємодія. Визначивши ситуацію, люди починають вибудовувати позиції, що дозволяють їм досягти своїх цілей за даних обставин. У спілкуванні можливі чотири основні позиції: пристосування до партнера зверху, пристосування нарівні, пристосування знизу, відсторонена від партнера позиція.

Той, хто прагне домінувати, займає чи прагне зайняти позицію зверху. Прибудова зверху може виглядати як повчання, поради, осудження, зауваження, звертання на «ти», зарозуміла чи зверхня інтонація, поплескування по плечу, протягування руки долонею вниз, погляди зверху вниз і т.д.

Позиція підлеглої сторони теж проявляється у певних стереотипах поведінки. Виявившись у ній, людина демонструє залежність, вимагає захисту. Прибудова знизу виявляється як прохання, вибачення, пошук самовиправдання, винуваті чи запобігливі інтонації, нахили корпусу, опускання голови й інші форми демонстрування залежності і підпорядкування.

Позиція рівності сторін також проявляється у відповідних вербальних і невербальних формах поведінки: спокійний погляд в очі співрозмовнику, відкрите вираження почуттів і бажань, обґрунтовані висловлювання і готовність вислухати критичні зауваження на свою адресу з наступним їхнім обговоренням і т.д.

Здатність працівників сфери туризму гнучко змінювати позицію залежно від комунікативної ситуації і поставленої мети, на думку фахівців у галузі міжособистісної комунікації, є одним із суттєвих показників культури професійного спілкування [138].

Важливим показником інтерактивного компоненту культури професійного спілкування працівника індустрії туризму є його конфліктна компетентність. Вона характеризує здатність продуктивно розв'язувати конфлікти, що виникають у діловому спілкуванні, обирати оптимальну стратегію поведінки в конфліктній ситуації. У професійному спілкуванні фахівця туризму завжди є передумови для виникнення конфліктів [66].

Аналізуючи вищезазначене можна дійти висновку, що основними психолого-педагогічними засадами удосконалення професійної підготовки фахівця сфери туризму є:

- ґрунтовний аналіз особливостей професійної діяльності фахівця туризму;
- моделювання у професійному навчанні реальних умов праці;
- системне застосування психологічних тренінгів, теоретичних та практичних занять щодо формування потрібного рівня особистісних та професійних компетенцій.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

1. Розробка змісту професійного навчання в процесі підвищення кваліфікації – це складний процес, що враховує особливості підприємства, терміни навчання, індивідуальні особливості особистості, її професійний досвід, функціональні посадові обов'язки в контексті сучасної професійної діяльності. Необхідно враховувати вимоги кваліфікаційних характеристик, доповнюючи їх переліком психофізичних якостей, якими має володіти фахівець.

Складовими змісту навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму являються такі модулі:

удосконалення професійних вмінь та навичок;

розвиток комунікативних здібностей;

набуття знань з основ управління;

розвиток підприємницької діяльності.

2. В сучасній дидактиці методи навчання розглядаються разом з організаційними формами і засобами, що створює багатомірні дидактичні моделі. В реальних умовах педагогічного процесу методи його здійснення виступають в складній і суперечливій єдності. Вибір методів навчання залежить від мети, змісту і вікових особливостей тих, хто навчається. У дидактиці встановлена така закономірність: чим ширший діапазон методів і прийомів, що використовуються в навчальному процесі, тим вище результати. Критерії добору методів навчання повинні носити цілеспрямований характер.

3. Спілкування розглядається як єдність двох взаємопов'язаних підструктур: особистісної і поведінкової. Особистісна підструктура включає в себе мотиваційно-ціннісні установки, професійні орієнтації фахівця сфери туризму, які визначають спрямованість спілкування. Поведінкова підструктура охоплює способи і прийоми організації професійної взаємодії з людьми. Культура професійного спілкування фахівця сфери туризму включає

такі компоненти: комунікативний (культура мовлення та слухання); інтерактивний (уміння будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів); перцептивний (уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнера по спілкуванню).

РОЗДІЛ 3

ДОСЛІДНИЦЬКА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАПРОПОНОВАНИХ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИХ ЗАСАД ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

В даному розділі здійснена дослідницька перевірка ефективності запропонованих організаційно-методичних засад підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму.

3.1. Організація та методика проведення педагогічного експерименту

Педагогічний експеримент повинен довести, що запропоновані організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму забезпечують високий рівень професійної перепідготовки фахівців сфери туризму та індустрії гостинності в процесі додаткового навчання. Підвищення кваліфікаційного рівня, розширення меж компетентності фахівців сфери туризму сприяє наданню якісних туристичних послуг. В ході експериментальної перевірки планується отримати результати, що характеризуватимуть ефективність надання освітніх послуг і переваги авторської методики.

В зв'язку з цим, особливої актуальності набувають проблеми сучасної організації та наукового обґрунтування педагогічних досліджень, відбору адекватних методів обробки, аналізу та інтерпретації одержаних результатів.

За ствердженням П.М.Олійника і В.К.Сидоренко [125] «Методика – це сукупність методів та прийомів будь-якої роботи. Методика дослідження – система правил використання методів, прийомів та операцій». Оскільки усі методи наукового пізнання ґрунтуються на об'єктивних законах дійсності, кожний з них слід розглядати як систему регулятивних принципів практичної і теоретичної діяльності людини.

Вагомий внесок в процес систематизації методів дослідження зробили такі вчені, як С.У.Гончаренко, А.А.Киверялг, В.Г.Крисько, І.П.Підлісний, Б.С.Гершунський, В.К.Сидоренко, О.Г.Романовський.

Єдиної системи і класифікації методів наукового дослідження у педагогіці не існує. З аналізу літератури видно, що до систематизації видів наукових досліджень різні вчені підходять по різному. Водночас, існує думка, що необхідна класифікація методів, пов'язана з відносною відмінністю емпіричного і теоретичного рівнів наукового пізнання [125].

До емпіричного рівня відносяться методи наукового пізнання, які безпосередньо пов'язані з реальністю і практикою. Ці методи забезпечують накопичення, фіксацію і узагальнення вихідного матеріалу для створення педагогічної теорії. До них відносяться наукове спостереження, різні рівні наукового експерименту, систематизація фактів, різні способи аналізу, узагальнення й інтерпретації. Аналіз й узагальнення даних дозволяють піднятися до теоретичного рівня наукового пізнання.

Теоретичному рівню наукового пізнання служать методи, що забезпечують розробку наукової теорії як логічно структурованих знань про об'єктивні закони дійсності. До числа цих методів відносяться наукова абстракція, ідеалізація, наукові ідеї та гіпотези, дедуктивні методи формалізації та ін..

Одним з найбільш динамічних методів емпіричного дослідження являється *експеримент* – такий метод вивчення об'єкта або явища, коли дослідник активно і цілеспрямовано впливає на нього з метою створення штучних чи застосування звичайних умов, необхідних для виявлення його відповідних властивостей. Він первинний щодо теорії, є основою теоретичного знання, критерієм його достовірності. важливий елемент практики.

За ствердженням С.У.Гончаренка, експеримент проводять у таких випадках:

- за необхідністю відшукати раніше невідомі властивості об'єкта;
- з метою перевірки правильності теоретичних побудов;
- під час демонстрації явища.

Відповідно до спрямування експерименти мають певні особливості, їх класифікують за багатьма ознаками. Наприклад, «за галуззю науки – фізичні, хімічні, психологічні, педагогічні, соціальні тощо; за способом формування умов – природні та штучні: за метою дослідження – перетворювальні (творчі), констатувальні, контрольні, пошукові; за способом проведення – лабораторні, натуральні (природні), польові, виробничі тощо» [125, с.304].

Проведення будь-якого експерименту передбачає: здійснення певних дій, складання плану, розробка методики. Розробляючи методику експерименту слід передбачити:

- можливість попереднього спостереження за об'єктом дослідження;
- створення умов для проведення експерименту;
- визначення меж вимірювання, які здійснюватимуться в процесі спостереження;

забезпечення можливості систематичного спостереження за процесом розвитку досліджуваного об'єкта;

- можливості переходу від емпіричного вивчення до логічних узагальнень, аналізу тощо.

Підготовка і проведення експерименту вимагають, перш за все, постановки й усвідомлення його мети і місця у загальному ході дослідження.

Метою педагогічного експерименту, що проводився нами, було виявлення таких організаційних та методичних умов здійснення навчального процесу, які б забезпечили високий рівень підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, що в свою чергу привело б до надання якісних туристичних послуг.

Організуючим і направляючим чинником первинного етапу експерименту є виокремлення й формулювання гіпотези, з позиції якої будуть здійснюватись наукові пошуки.

У нашому випадку висувається *гіпотеза* про те, що якість перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму залежить від створення відповідного освітнього середовища, раціонального структурування змісту навчання, застосування передових освітніх технологій, залучення креативних талановитих педагогів, спонукання слухачів курсів до активного сприйняття нової інформації, тобто від створення відповідних організаційно-методичних умов.

Педагогічний експеримент складається з ряду етапів:

1. Констатувальний етап. Його метою є побудова схематичної моделі явища, яке підлягає вивченню. На початку експериментального дослідження визначається ступінь розвиненості необхідних якостей і здібностей.

Констатувальний етап експерименту, що проводився нами, можна поділити на дві частини. В першій частині експерименту нами було проведено соціологічне опитування 327 керівників туристичних, готельних підприємств та санаторно-курортних закладів України. Метою опитування було виявлення кадрових проблем галузі, шляхів підвищення кваліфікації фахівців. Результати цього опитування описані в п.1.2. цього дисертаційного дослідження.

Ця частина констатувального експерименту довела, що проблема підвищення кваліфікації фахівців туризму і курортів, в першу чергу - обслуговуючого персоналу засобів розміщення та пунктів харчування, є нагальною проблемою суспільства. Враховуючи розгалуженість підприємств сфери туризму (від готелів, ресторанів, екскурсійних бюро до транспортних підприємств) та велику кількість професій з різними кваліфікаційними рівнями, а також те, що державної системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму не існує, необхідність вивчення питань організації та

методичного і методологічного забезпечення підвищення кваліфікаційного рівня фахівців сфери туризму являється очевидним.

До другої частини констатуючого етапу педагогічного експерименту можна віднести спостереження і опитування фахівців галузі на предмет їх готовності до самоудосконалення. Це питання детально було розглянуто в п.1.2. Анкетування було проведено серед працівників туристичних підприємств (126 осіб), готельного господарства (254 особи) та викладачів ВУЗів туристичного профілю (75 осіб). В результаті опрацювання анкет ми прийшли до висновку, що всі без винятку опитані працівники виявили високий рівень готовності до сприйняття нової інформації. Нами були виявлені чинники, які сприяють або заважають саморозвитку працівників сфери туризму та гостинності.

З метою задоволення потреб працівників сфери туризму в підвищенні кваліфікаційного рівня, автор разом з викладачами відповідних напрямів фахової підготовки, підготувала збірник рекомендованих навчально-тематичних планів підвищення кваліфікації фахівців туристсько-екскурсійного, готельного та ресторанного бізнесу (схвалені та рекомендовані до друку науково-методичною комісією факультету туризму, готельного і ресторанного бізнесу КУТЕП, протокол № 3 від 14 квітня 2005 року). Цей збірник був поповнений новими навчально-тематичними планами та програмами і виданий вдруге в 2007 році (протокол № 3 від 27 грудня 2006 року).

2. Вирішальне значення для педагогічного експерименту має другий етап дослідження – формуючий. Завданням педагогічного дослідження на цьому етапі є розкриття залежностей, законів і причин, що викликають явище, яке вивчається. На цьому етапі в експерименті брали участь 4707 слухачів курсів підвищення кваліфікації. За період з 2001-2008 рр. Навчально-курсним центром підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного і ресторанного бізнесу Київського університету туризму, економіки і права

було проведено 162 семінарів, в яких прийняло участь 4707 слухачів, в тому числі для:

- працівників сфери туризму – 33 семінари відкритого типу (616 слухачів);

- працівників готельного господарства – чотири семінари відкритого типу (73 слухача) та 51 семінар закритого типу (2222 слухачів);

- працівників підприємств харчування – два семінари відкритого типу (39 слухачів) та 69 семінарів закритого типу (1723 слухачів);

- викладачі ВУЗів туристичного профілю – три семінари відкритого типу (34 слухача).

Автор особисто приймала участь як в організації Центру підвищення кваліфікації, так і в проведенні семінарів.

За цей період на базі Київського університету туризму, економіки і права було проведено 48 семінарів відкритого і закритого типу та 109 семінарів майже в усіх регіонах України. Найбільш активні регіони з точки зору замовлення освітніх послуг підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму – Закарпаття (20% замовлень) і Крим (45% замовлень).

Для працівників сфери туризму було проведено 33 семінари на тему «Новітні технології туристського бізнесу», в яких взяли участь 616 осіб з різних регіонів України. Проаналізувавши склад слухачів цих семінарів виявилось, що 90% мають вищу освіту кваліфікаційного рівня «Бакалавр» або «Спеціаліст» і 10% мають вищу освіту 1 рівня кваліфікації «Молодший спеціаліст». За освітою учасники семінарів розподілились таким чином: випускники ВУЗів туристичного профілю, що навчались за спеціальностями «Менеджмент організацій», «Маркетинг», «Економіка підприємств», «Туризм», «Готельне господарство». «Організація обслуговування в готелях», «Організація туристичного обслуговування» - 15%, випускники спеціальності «Правознавство» - 25%, економічні спеціальності – 30%, педагогічні

спеціальності - 20%, технічні та інші - 10%. За географією проживання в семінарах приймали участь слухачі міст Києва (19%), Донецької (7%), Житомирської (9%), Київської (5%), Кіровоградської (8%), Полтавської (8%), Рівненської (8%), Тернопільської (7%), Херсонської (5%), Івано-Франківської (9%) та інших областей України та Автономної Республіки Крим (15%). За посадами – майже 70% слухачів курсів презентували себе як приватні підприємці, інші - менеджерами підприємств туризму.

Навчально-курсний центр Київського університету туризму, економіки і права за період 2001- 2008 роки провів **119 закритих семінарів**, в яких взяли участь **3800** слухачів (таблиця 1.7. та додаток 5).

Структурування змісту навчання, в основному, залежить від категорії працівників та рівня комфорту підприємства-замовника.

Таким чином, формуючий етап природного педагогічного експерименту підтвердив, що необхідними організаційно-методичними умовами проведення занять на курсах підвищення кваліфікації являються:

організація освітнього середовища; зміст навчання; педагогічні технології, майстерність викладача, активність слухачів.

Нами доведено, що найбільш сприятливе освітнє середовище (сукупність матеріальних, духовних і емоційно-психологічних умов, в яких проходить навчально-пізнавальний процес) створено в умовах навчального закладу, де все пристосовано для навчального процесу. Але більшість семінарів підвищення кваліфікації (74%) проводяться в умовах реального виробництва. Тому, дуже важливо на підготовчому етапі укладання угоди про надання освітніх послуг, обговорити умови освітнього середовища і зобов'язати підприємство-замовника забезпечити належні умови навчання.

Щодо змісту освіти, то остаточний варіант навчального плану формується безпосередньо перед виїздом на семінар або перед початком семінару, якщо він проводиться на базі КУТЕП. Якщо мова йде про відкриті тематичні семінари, то їх зміст постійно удосконалюється і залежить від структурно-логічної схеми навчального процесу. Відкриті семінари, в

основному, проводяться на території навчального закладу, тому проблем з професорсько-викладацьким складом, який зможе блискуче виконати навчальну програму немає. Інша справа, коли семінар проводять на території підприємства в іншому місті у визначений термін. Як правило, у відрядження направляють два-три викладача, які повинні повністю виконати навчальну програму.

Зміст навчання формується на принципах оптимізації і мінімізації за баком часу, відведеного на проведення курсів підвищення кваліфікації. Ці принципи являються актуальними як для відкритих, так і для закритих (корпоративних) семінарів. Це обумовлено декількома причинами, серед яких не бажання керівників підприємств на довго відволікати від роботи своїх працівників, навіть якщо причиною являється навчальний процес. Крім того, чим більше навчальних годин містить програма семінару, тим він дорожчий.

Водночас, навчальний заклад, який взяв на себе відповідальність за підвищення кваліфікаційного рівня фахівців галузі, не має право не виконувати навчальні плани і програми, затверджені в процесі ліцензування ВУЗу Міністерством освіти і науки на право надання освітніх послуг з підвищення кваліфікації фахівців певної галузі.

Застосування передових педагогічних технологій можливо в будь-якому освітньому середовищі за умови, що викладач володіє ними і в наявності є необхідні технічні засоби, наочні посібники, роздатковий матеріал тощо. Організація практичних занять в умовах реального виробництва з одержанням зворотного зв'язку у вигляді ефективного засвоєння матеріалу – вже являється передовою педагогічною технологією, яку слід вивчати, узагальнювати та удосконалювати.

Ефективне навчання на курсах підвищення кваліфікації неможливо уявити без викладача, який крім теоретичних положень глибоко знає виробничий процес і може виступити не тільки в ролі викладача, але і в ролі консультанта з виробничих проблем.

Педагогічна майстерність передбачає:

- наявність об'єктивних особистісних якостей, які визначають професійну придатність, таких як чітка дикція, психологічна стійкість до емоційних навантажень та ін.;

- педагогічний професіоналізм, що базується на знанні основ педагогіки;
- професійну інтелігентність, виражену в чуйності, терпимості, коректності у відносинах зі студентами, загальній культурі поведінки.

Більшість педагогів, які запрошуються на курси підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму являються висококваліфікованими фахівцями своєї справи і володіють педагогічною майстерністю. Про це свідчать анкети, які заповнюють слухачі курсів після завершення навчання.

Анкета містить дані про освіту і роботу слухачів, їх зауваження і пропозиції щодо змісту навчання, організації семінару тощо, джерело інформації про проведення семінару, оцінка роботи кожного викладача за чотирма показниками (Додадок). Аналіз анкет свідчить, що 90% викладачів одержали по 5 балів за 5-бальною системою за зміст заняття, манеру викладання матеріалу, особисті позитивні якості викладача і можливість застосувати одержані знання на практиці.

Бажання слухачів курсів одержати і засвоїти якомога більше нового матеріалу в процесі навчання на курсах підвищення кваліфікації залежить від багатьох факторів, серед яких:

- особисте прагнення до професійного росту;
- перспектива одержання кращої посади, підвищити свій кваліфікаційний рівень, одержати більшу зарплату;
- приклад і вплив керівника тощо.

3. На третьому етапі проводився *порівняльний* експеримент, у ході якого були виявлені кількісні та якісні відмінності результатів попереднього і підсумкового контролю знань, вмінь та рівня комунікативних здібностей слухачів курсів підвищення кваліфікації за весь період.

Про якість надання освітніх послуг свідчать самі слухачі курсів, коли в анкетах дають оцінку організації семінару, його змісту, роботі викладачів.

Про підвищення кваліфікаційного рівня працівника найкраще свідчать показники його роботи на робочому місці, а саме - якість надання туристичних, готельних або ресторанних послуг. Це можна перевірити згодом, одержавши характеристику керівника або прослідкувавши за кар'єрним ростом слухача курсів підвищення кваліфікації.

Про якість надання туристичних послуг можна дізнатись від споживачів, знову ж шляхом їх опитування. На жаль, визначити долю впливу конкретного слухача курсів на якість туристичного, готельного або ресторанного продукту надзвичайно складно. Тому що якість послуги залежить від ряду суб'єктивних і об'єктивних обставин і головне – від особистого враження споживача.

З метою контролю за рівнем якості навчання протягом всього періоду проводився попередній і підсумковий вимір знань, умінь і комунікативних здібностей слухачів курсів підвищення кваліфікації.

Попередній контроль рівня якості теоретичних знань, практичних умінь та комунікативних здібностей слухачів курсів здійснювався перед початком проведення семінару з метою уточнення змісту навчання, раціонального вибору дидактичних прийомів і методів. Він здійснювався у вигляді тестування, співбесід, візуального спостереження за виконанням слухачами курсів практичних дій під час здійснення виробничого процесу або виконання, запропонованого викладачем, практичного завдання..

Підсумковий контроль здійснювався після завершення навчання з метою виявлення рівня теоретичних, практичних знань та умінь, а також комунікативних здібностей. Метою підсумкового контролю являється визначення якості наданих освітніх послуг, виявлення тих організаційно-методичних засад, які сприяли ефективному засвоєнню знань або тих, які заважали процесу навчання.

Попередній і підсумковий контроль знань здійснюється в три етапи:

Перевірка теоретичних знань відбувається шляхом тестування. Кожен пакет завдань містить 30 теоретичних тестів, кожна з правильних відповідей на які оцінюється в один бал. Максимальна кількість одержаних балів – 30.

Перевірка практичних знань здійснюється шляхом спостереження за виконанням практичних (ситуаційних) завдань. Вони оцінюються за 30-бальною системою:

Комунікативні здібності слухачів визначаються за допомогою тестів, кожен з яких оцінюється за різною кількістю балів. Максимальна кількість балів – 30. Тести мають свої власні ключі для визначення нижчого, середнього та високого рівня комунікативних здібностей.

Загальна кількість балів за трьома показниками не може перевищувати 90 балів.

Результати порівняльного експерименту свідчать про рівень засвоєння слухачами курсів нової теоретичної інформації і практичних навичок, розвиток комунікативних здібностей.. Підвищення якості знань працівників галузі підтверджує ефективність проведення курсів підвищення кваліфікації і є велика вірогідність, що це призведе до підвищення рівня туристичного, готельного і ресторанного обслуговування.

Результати порівняльного етапу експерименту більш детально розглядаються в п.3.2.

3.2. Аналіз результатів порівняльного експерименту

Загальна оцінка якості навчання на курсах підвищення кваліфікації складається з трьох показників (теоретичні знання, практичні вміння, комунікативні здібності), кожен з яких вимірюється за 30-бальною системою.

Критерії оцінки якості вмінь

Кількість балів	Рівні	Вимоги до якості вмінь		
		теоретичних знань	практичних умінь	комунікативних здібностей
1-30	I Низький		Допускаються помилки у здійсненні професійних дій та технологічних операцій.	
31-60	II Середній		правильно виконує практичні завдання відповідно до визначених технічних та технологічних умов, володіє необхідними вміннями і навичками, аналізує професійні ситуації.	
61-90	III Високий		самостійно виконує практичні завдання, самостійно приймає рішення щодо розв'язання складних професійних завдань, проявляє елементи творчості, аналізує ситуацію і пропонує пропозиції щодо удосконалення виробничих процесів.	

За вказаними методиками щодо рівня професійної підготовки нами було проаналізовано рівні комунікативності, рівні засвоєння професійних знань і умінь до і після проведення навчальних семінарів. Розглянемо це дещо конкретніше.

Таблиця 3.2.

Рівні комунікативності до проведення навчальних семінарів

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні комунікативності					
		І рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
Туризм	554	122	22	55	10	377	68
Готельне господарство	2195	176	8	461	21	1558	71
Ресторанна справа	1709	85	5	564	43	1059	62

Як видно із таблиці 3.2. найвищий початковий рівень комунікативності виявили респонденти напрямку готельне господарство і напрямку туризм (відповідно - 68% і 71%), фахівці ресторанної справи мали дещо нижчий показник – 62%.

Таблиця 3.3.

Рівні комунікативності після проведення навчальних семінарів

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні комунікативності					
		І рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
Туризм	554	39	7	83	15	432	78
Готельне господарство	2195	88	4	439	20	1668	76
Ресторанна справа	1709	34	2	513	30	1162	68

В результаті проведених навчальних семінарів спостерігалось підвищення рівня комунікативності для всіх напрямів, а саме:

- фахівців напрямку «туризм» від 68% до 78%;
- фахівців напрямку «готельне господарство» від 71% до 76%;
- фахівців напрямку «ресторанної справи» від 62% до 68%.

Таблиця 3.4.

Рівні засвоєння професійних знань до проведення навчальних семінарів

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні засвоєння професійних знань					
		I рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
Туризм	554	390	56	166	30	78	14
Готельне господарство	2195	1580	72	505	23	110	5
Ресторанна справа	1709	1299	76	359	21	51	3

Найвищий початковий рівень базових професійних знань було зафіксовано у слухачів напрямку «туризм» (14%). В той час як слухачі напрямків «готельне господарство» і «ресторанної справи» відповідно 5% та 3%. Переважна більшість фахівців цих напрямків продемонструвала I – II рівень засвоєння професійних знань (I рівень – відповідно 72% – 76%, II рівень - 23% - 21%). Це підтверджує необхідність удосконалення рівня професійних знань слухачів сфери туризму. Суттєвим чином це стосується фахівців напрямку «готельне господарство» та напрямку «ресторанна справа».

Таблиця 3.5.

Рівні засвоєння професійних знань після проведення навчальних семінарів

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні засвоєння професійних знань					
		I рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
Туризм	554	94	17	266	48	194	35
Готельне господарство	2195	812	37	1010	46	373	17
Ресторанна справа	1709	615	36	906	53	186	11

Результати досліджень засвідчили, що після проведення навчальних семінарів переважна більшість всіх напрямів засвідчила II – III рівень засвоєння професійних знань.

Так за напрямом «туризм» показники склали відповідно II рівень – 48%, III рівень – 35%, що свідчить про здатність фахівців цього напрямку до ефективного відтворення професійних знань в реальних умовах праці, розв’язання професійних ситуацій та проблем.

Слід зазначити, що для напрямку «готельне господарство» показники рівня засвоєння професійних знань відповідно I, II і III рівня склали 37%, 46% та 17%. Причому дещо нижчий показник III рівня. Досить високий показник I рівня в порівнянні з напрямом «туризм» свідчить про необхідність системного професійного удосконалення фахівців даної групи.

Для фахівців напрямку «ресторанна справа» ситуація виглядає аналогічним чином, відповідно I, II і III рівня склали 36% , 53% та 11% що теж підтверджує необхідність системного підвищення рівня теоретичної підготовки із опанування сучасними професійними знаннями.

Таблиця 3.6.

Рівні опанування професійними вміннями до проведення навчальних семінарів

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні опанування професійними вміннями					
		I рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
Туризм	554	182	28	228	52	144	20
Готельне господарство	2195	922	42	944	43	329	15
Ресторанна справа	1709	872	51	530	31	307	18

Аналіз рівнів опанування професійними вміннями до проведення навчальних семінарів засвідчив, що для фахівців напрямку «туризм» більшість слухачів продемонструвала II рівень опанування професійними вміннями (52%), і 20% слухачів продемонстрували III рівень, що характеризує практичну підготовку фахівців цієї групи на досить високому рівні щодо

здатності виконувати виробничі завдання, розв'язувати типові професійні проблеми.

Аналогічна ситуація має місце для напрямку «готельне господарство» та «ресторанна справа» де показники рівнів опанування професійними вміннями відповідно склали («готельне господарство» I рівень – 42%, II рівень – 43%, III рівень – 15%, «ресторанна справа» - I рівень – 51%, II рівень – 31%, III рівень – 18%).

Таблиця 3.7.

Рівні опанування професійними вміннями після проведення навчальних семінарів

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні опанування професійними вміннями					
		I рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
Туризм	554	28	5	294	53	232	42
Готельне господарство	2195	373	17	1229	56	593	27
Ресторанна справа	1709	154	9	974	57	581	34

Результати аналізу рівнів опанування професійними вміннями після проведення навчальних семінарів підтвердили суттєве підвищення III рівня опанування професійними вміннями. Для фахівців напрямку «туризм» зростання спостерігалось від 20% до 42%, відповідно для фахівців напрямку «готельне господарство» від 15% до 27%. Для фахівців напрямку «ресторанна справа» – від 18% до 34%.

Аналізуючи вищевказані показники можна стверджувати, що запропоновані організаційно-методичні засади підвищення професійної кваліфікації фахівців сфери туризму забезпечує суттєве зростання рівнів професійної підготовки щодо ефективного здійснення професійної діяльності.

Для наочного порівняння отриманих результатів побудуємо сумісні гістограми досліджуваних параметрів (рис.3.1- 3.9).

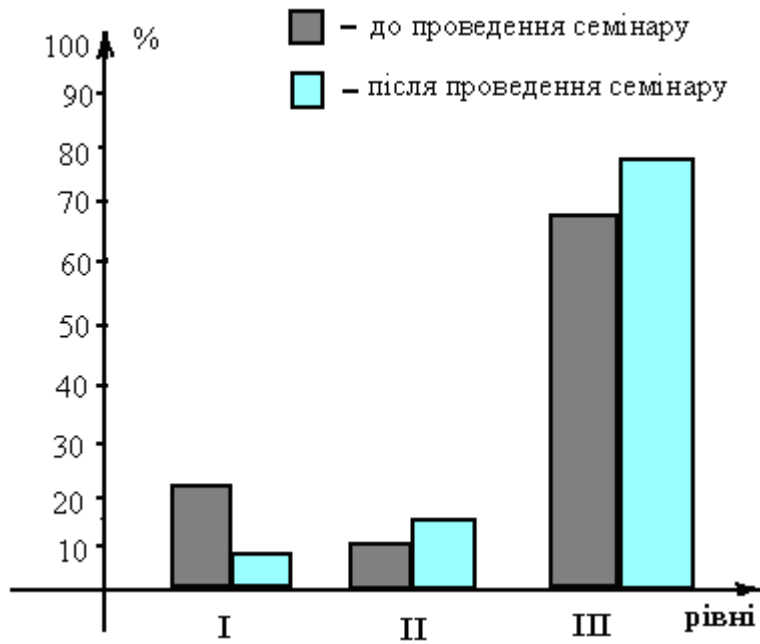


Рис. 3.1. Гістограма рівнів комунікативності слухачів напрямку «Туризм»

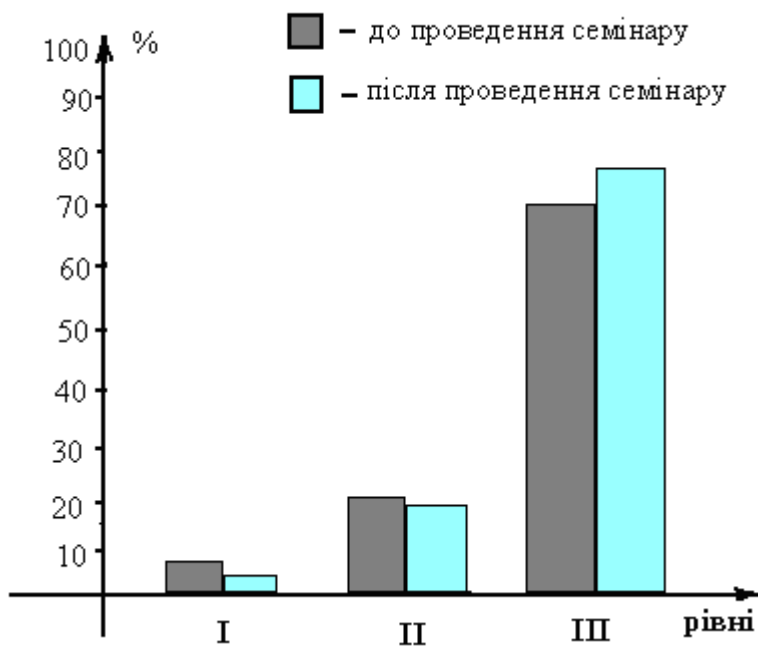


Рис. 3.2. Гістограма рівнів комунікативності слухачів напрямку «Готельне господарство»

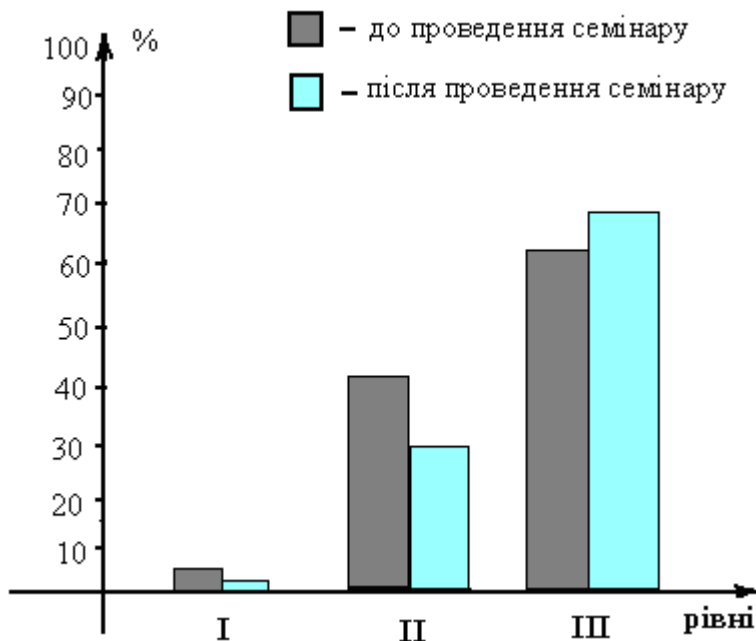


Рис. 3.3. Гістограма рівнів комунікативності слухачів напрямку «Ресторанна справа»

Як бачимо, після проведення семінару за запропонованою методикою: знизився низький рівень й збільшилися середній та високий рівні комунікативності слухачів напрямку «Туризм»; знизився низький і середній та збільшився високий рівень комунікативності слухачів напрямку «Готельне господарство» та «Ресторанна справа».

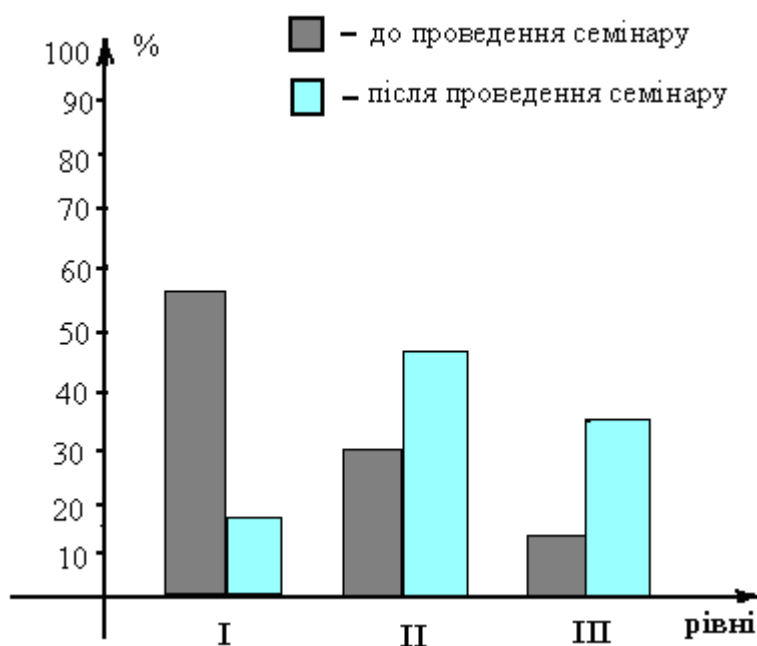


Рис. 3.4. Гістограма рівнів засвоєння професійних знань слухачами напрямку «Туризм»

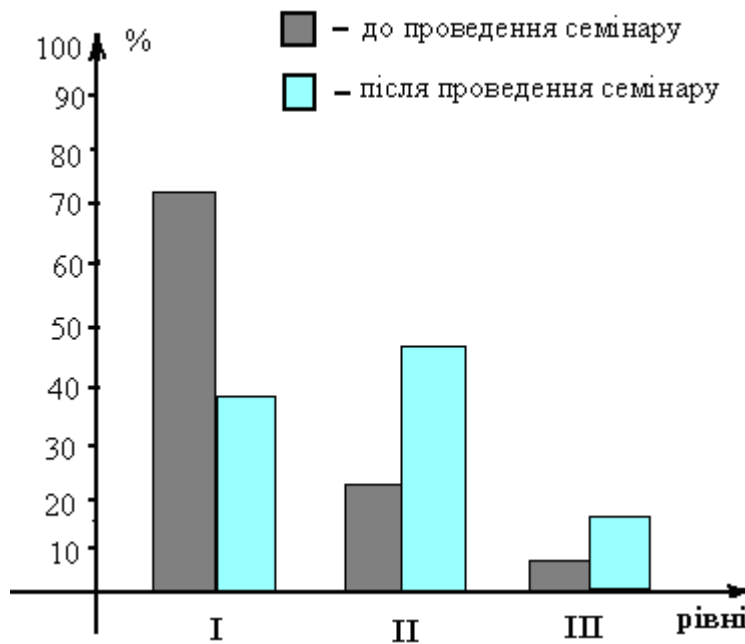


Рис. 3.5. Гістограма рівнів засвоєння професійних знань слухачами напрямку «Готельне господарство»

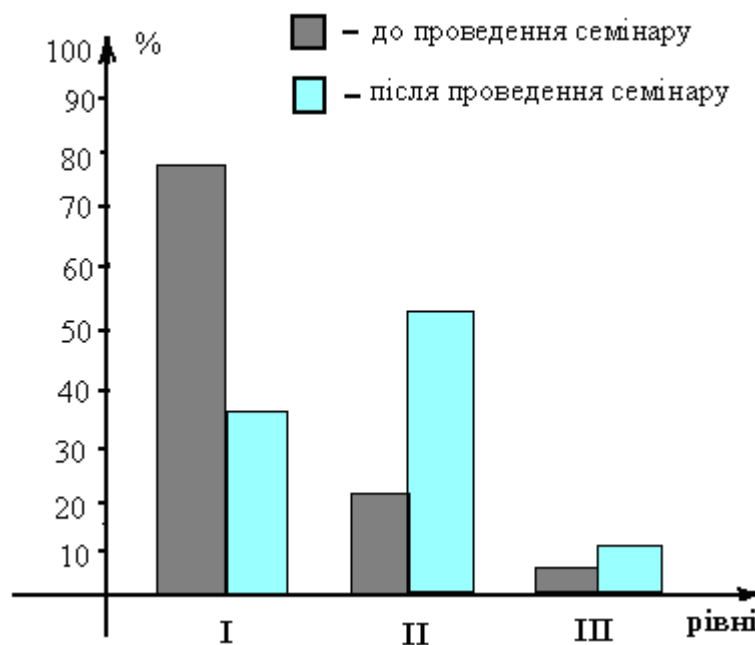


Рис. 3.6. Гістограма рівнів засвоєння професійних знань слухачами напрямку «Ресторанна справа»

Гістограми, які представлені рисунками 4, 5, 6, свідчать про те, що за всіма напрямками перепідготовки фахівців знизився низький, середній та збільшили високий рівні засвоєння професійних знань.

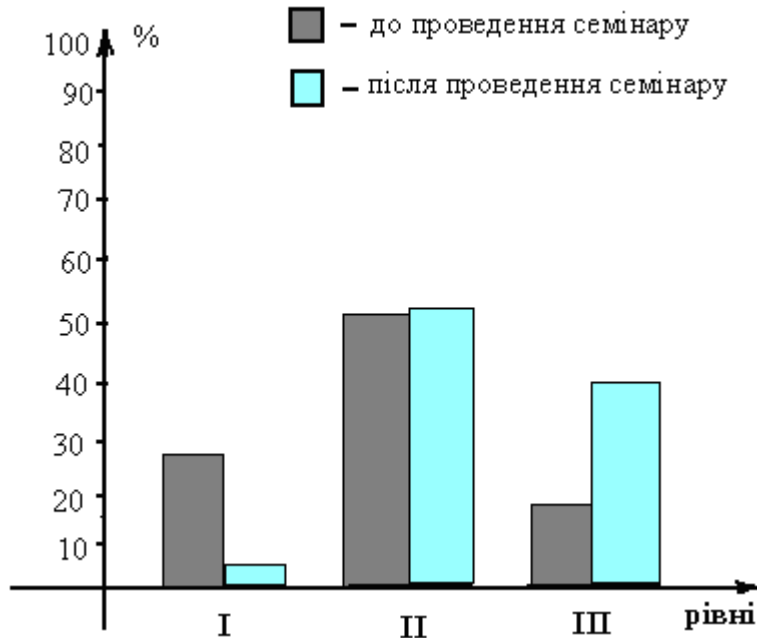


Рис. 3.7. Гістограма рівнів опанування професійними вміннями слухачів напрямку «Туризм»

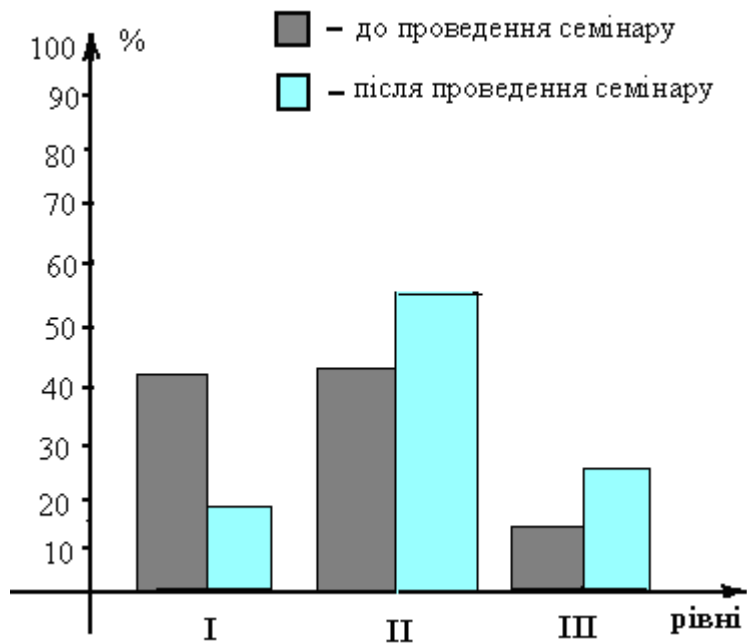


Рис. 3.8. Гістограма рівнів опанування професійними вміннями слухачами

напрямку «Готельне господарство»

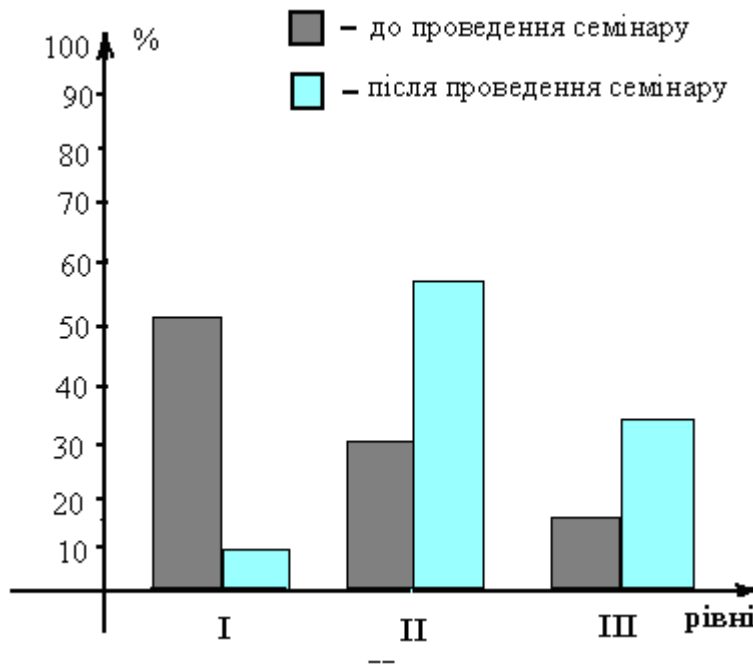


Рис. 3.9. Гістограма рівнів опанування професійними вміннями слухачами напрямку «Ресторанна справа»

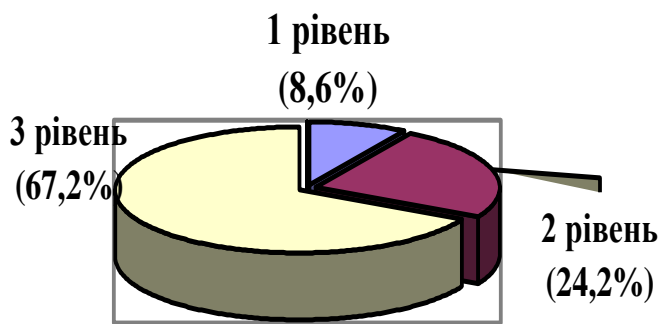
З гістограм наведених на рисунках 3.7, 3.8, 3.9 бачимо, що за всіма напрямками значно зменшився низький й зросли середній та високий рівні опанування професійними вміннями слухачами.

Проаналізуємо динаміку впливу запропонованої методики проведення навчальних семінарів на підвищення рівня професійної підготовки слухачів за вказаними напрямками відповідно до існуючих методик встановлення рівнів розвитку досвіду особистості у процесі навчання, опрацьованих В.П. Безпалько та Л.В. Безпалько [14].

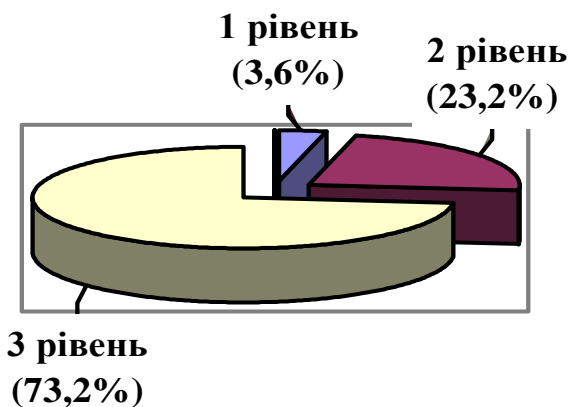
Використаємо для побудови діаграм з метою забезпечення наочності аналізу відповідно до даних наведених у таблицях 3.9, 3.10. та 3.11, де подано узагальнену характеристику рівнів комунікативності, рівнів засвоєння професійних знань та рівнів засвоєння професійних умінь фахівців всіх напрямів сфери туризму до проведення та після проведення навчальних семінарів.

Таблиця 3.8.

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні комунікативності					
		I рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
До проведення навчальних семінарів	4458	383	8,6	1080	24,2	2994	67,2
Після проведення навчальних семінарів	4458	161	3,6	1035	23,2	3262	73,2



а) до проведення навчальних семінарів



б) після проведення навчальних семінарів

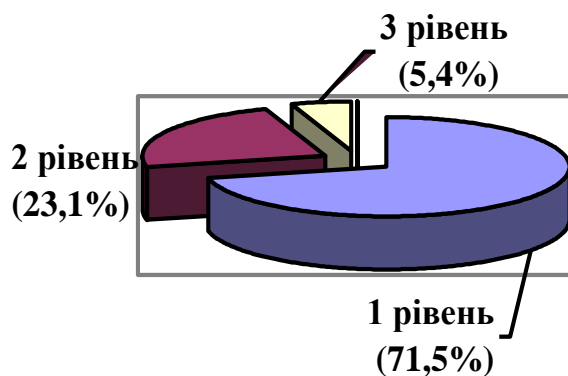
Рис. 3.10. Діаграми рівнів комунікативності слухачів

Аналіз рівнів комунікативності слухачів підтверджує, що після проведення навчальних семінарів суттєвим чином зменшився I рівень від 8,6% до 3,6 %, що характеризує ефективність запропонованих методик формування професійної комунікативності; II рівень комунікативності слухачів суттєвих змін не зазнав (24,2% - 23,2%). В той же час досить суттєво збільшилась кількість слухачів з III рівнем комунікативності від 67,2% до 73,2% , що свідчить про формування у слухачів здатності до розв'язання та попередження конфліктних ситуацій у роботі зі споживачами послуг.

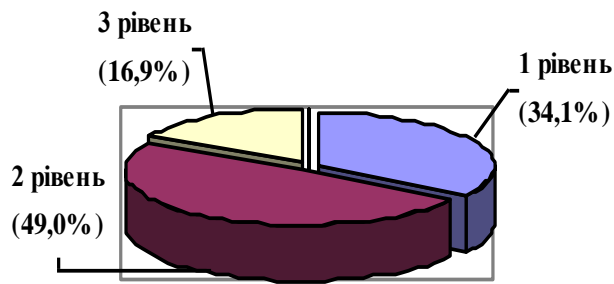
Таблиця 3.9.

Рівні засвоєння професійних знань слухачами

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні засвоєння професійних знань					
		I рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
До проведення навчальних семінарів	4458	3189	71,5	1030	23,1	239	5,4
Після проведення навчальних семінарів	4458	1521	34,1	2181	49,0	753	16,9



а) до проведення навчальних семінарів



б) після проведення навчальних семінарів

Рис. 3.11. Діаграми рівнів засвоєння професійних знань слухачами

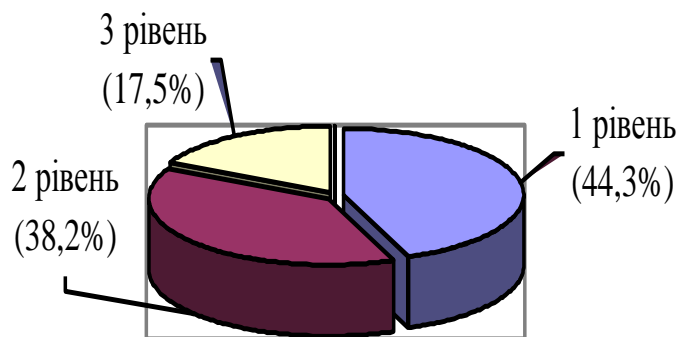
Результати досліджень поданих у таблиці 3.10. засвідчили, що суттєвим чином зменшилась кількість слухачів із I рівнем засвоєння професійних знань (від 71,5% до 34,1 %) в той же час спостерігалось зростання II і III рівнів. Причому для II рівня засвоєння професійних знань зростання у процентному відношенні до загальної кількості осіб, які проходять професійну перепідготовку, склали від 23,1% до 49,0%. III рівень засвоєння професійних знань після проведення навчальних семінарів продемонструвало 16,9% в порівнянні до початкового показника 5,4%.

Отримані результати досліджень свідчать, що запропоновані методи та підходи щодо організації професійної перепідготовки фахівців сфери туризму забезпечують ефективне формування їх професійних знань.

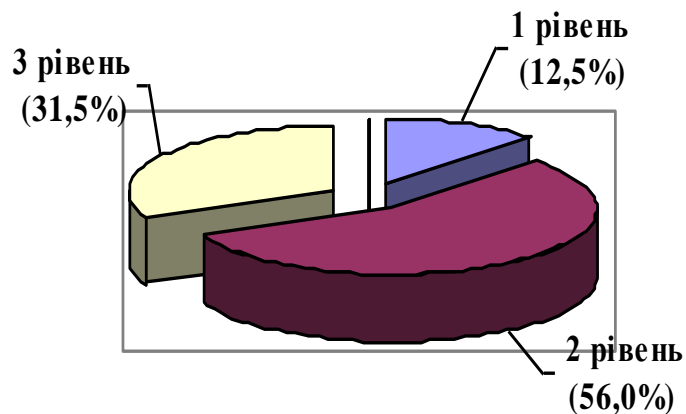
Аналізуючи результати досліджень, що наведені у таблиці 3.11 можна стверджувати, що запропоновані методики удосконалення практичної підготовки забезпечують досить високий рівень опанування слухачами професійними вміннями. Так відбувалося зростання II рівня опанування професійних умінь від 38,2% до 56,0%, та відповідно суттєво зріс III зріс від 17,5% до 31,5%, що характеризує слухачів як фахівців здатних ефективно здійснювати професійні дії щодо розв'язання професійних проблем та завдань. В той же час кількість слухачів, що підтвердили I рівень опанування

Рівні опанування професійними вміннями слухачами

Напрямок діяльності у сфері туризму	Загальна кількість слухачів	Рівні засвоєння професійними вміннями					
		I рівень		II рівень		III рівень	
		кільк	%	кільк	%	кільк	%
До проведення навчальних семінарів	4458	1976	44,3	1702	38,2	780	17,5
Після проведення навчальних семінарів	4458	555	12,5	2497	56,0	1406	31,5



а) до проведення навчальних семінарів



б) після проведення навчальних семінарів

Рис. 3.12. Діаграми рівнів опанування професійними вміннями слухачами

професійних умінь різко зменшився від 44,3% до 12,5%, що свідчить про значне зменшення кількості осіб, які володіли загальними професійними вміннями без здатності самостійного опрацювання професійних рішень та пропозицій щодо удосконалення виробничих умов діяльності.

Отже наведені діаграми свідчать про те, що запропонована методика навчальних семінарів значно підвищує рівень професійної підготовки слухачів за вказаними напрямками.

Аналізуючи вищезазначене можна запропонувати наступну модель організаційно-методичних засад підвищення кваліфікації працівників сфери туризму (рис.3.13).

Для підтвердження вірогідності одержаних результатів дослідження нами використаний критерій згоди χ^2 - квадрат (Пірсона), оскільки він дозволяє визначити достовірність співпадань та відмінностей для експериментальних даних, які вимірювались за порядковою шкалою. Згідно

$$\text{критерію емпіричне значення } \chi_{\text{емп.}}^2 = N \cdot M \cdot \sum_{i=1}^L \frac{\left(\frac{n_i}{N} - \frac{m_i}{M}\right)^2}{\frac{n_i + m_i}{N + M}},$$

де: n_i, m_i - число членів експериментальної групи, які мають відповідний рівень L параметра, що досліджується;

N, M – об'єми вибірок з генеральної сукупності.

Для нашого дослідження $N=M=4458$ осіб, $L = 3$ (виокремлено три рівні – низький, середній та високий), отже $\chi_{\text{емп.}}^2 = \sum_{i=1}^3 \frac{(n_i - m_i)^2}{n_i + m_i}$.

Висунемо нульову гіпотезу H_0 (будь-яка відмінність рівня комунікативності слухачів до та після проведення навчальних семінарів є випадковою варіацією) та перевіримо її за критерієм згоди Пірсона.

Для обчислення $\chi_{\text{емп.}}^2$ складемо таблицю для досліджуваного параметра.

Мета: дослідити організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації

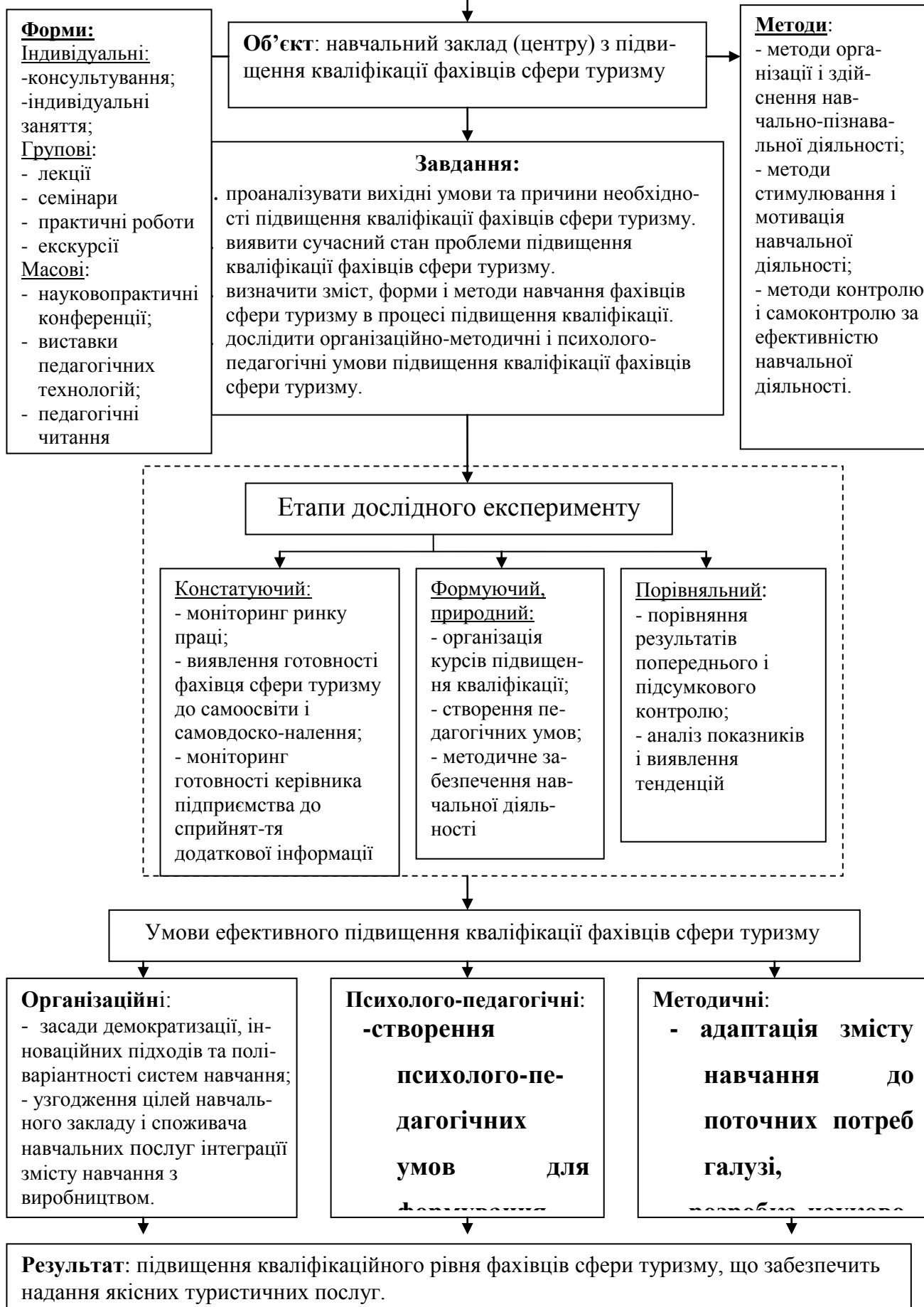


Рис. 3.13. Модель організаційно-методичних засад підвищення кваліфікації працівників сфери туризму

Рівні комунікативності слухачів

До проведення навчальних семінарів	Кількість слухачів слухачів	Рівні		
		I	II	III
	4458	383	1080	2994
Після проведення навчальних семінарів	4458	161	1035	3262
Різниця $(n_i - m_i)$		222	45	- 270
$(n_i - m_i)^2$		49284	2025	72900
$n_i + m_i$		544	2115	6256
$\frac{(n_i - m_i)^2}{n_i + m_i}$		90,60	0,96	11,65

Отже $\chi^2_{\text{емп.}} = \sum_{i=1}^3 \frac{(n_i - m_i)^2}{n_i + m_i} = 90,6 + 0,96 + 11,65 = 103,29$. Задамо рівнем значущості

$\alpha = 0,05$, визначимо степінь вільності $k = L - 1 = 3 - 1 = 2$ та знайдемо з таблиці [120, с.14] критичних значень критерій Пірсона значення $\chi^2_{\text{кр.}} = 5,99$. Таким чином $5,99 < 103,29$ тобто $\chi^2_{\text{кр.}} < \chi^2_{\text{емп.}}$, що вказує на відхилення гіпотези H_0 та прийняття альтернативної до неї - H_1 (будь-яка відмінність рівня комунікативності слухачів до та після проведення навчальних семінарів є не випадковою варіацією), отже можна вважати, що запропонована методика навчальних семінарів значно підвищує рівень комунікативності слухачів.

Аналогічно, для підтвердження вірогідності одержаних результатів дослідження параметрів засвоєння професійних знань та опанування професійними вміннями слухачами навчальних семінарів, нами обчислені значення $\chi^2_{\text{емп.}}$, але, оскільки значення частот великі, використаємо для обчислення їх відсоткові значення.

Емпіричне значення критерію згоди Пірсона параметра засвоєння професійних знань $\chi^2_{емт.} = 28,5$, а параметра опанування професійними вміннями слухачами $\chi^2_{емт.} = 20,66$. Для обох досліджуваних параметрів $\chi^2_{кр.} < \chi^2_{емт.}$, що свідчить про підвищення рівня засвоєння професійних знань та опанування професійними вміннями слухачами навчальних семінарів із достовірністю 95%.

Таким чином статистичний аналіз досліджуваних параметрів довів, що запропонована методика проведення навчальних семінарів підвищення кваліфікації фахівців туризму, готельного господарства та ресторанної справи збільшує рівень їх професійної компетентності та конкурентоспроможності.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Результати досліджень засвідчили, що після проведення навчальних семінарів переважна більшість всіх напрямів засвідчила II – III рівень комунікативності, засвоєння професійних знань та умінь.

Це свідчить про здатність фахівців до ефективного відтворення професійних знань в реальних умовах праці, розв'язання професійних ситуацій та проблем [43].

Так для напрямку «готельне господарство» показники рівня засвоєння професійних знань відповідно I, II і III рівня склали 37%, 46% та 17%. Причому дещо нижчий показник III рівня. Досить високий показник I рівня в порівнянні з напрямом «туризм» свідчить про необхідність системного професійного удосконалення фахівців даної групи.

Для фахівців напрямку «ресторанна справа» ці показники для I, II і III рівня відповідно склали 36% , 53% та 11% що підтверджує необхідність системного підвищення рівня теоретичної підготовки із опанування сучасними професійними знаннями.

Аналіз рівнів комунікативності загальної кількості слухачів семінарів підтверджує, що після проведення навчальних семінарів суттєвим чином зменшився I рівень від 8,6% до 3,6 %, що характеризує ефективність запропонованих методик формування професійної комунікативності. II рівень комунікативності слухачів суттєвих змін не зазнав (24,2% - 23,2%). В той же час досить суттєво збільшилась кількість слухачів з III рівнем комунікативності від 67,2% до 73,2% , що свідчить про формування у слухачів здатності до розв'язання та попередження конфліктних ситуацій у роботі зі споживачами послуг.

Результати досліджень засвідчили, що суттєвим чином зменшилась кількість слухачів із I рівнем засвоєння професійних знань (від 71,5% до 34,1 %) в той же час спостерігалось зростання II і III рівнів. Причому для II рівня засвоєння професійних знань зростання у процентному відношенні до загальної кількості осіб, які проходять професійну перепідготовку, склали від 23,1% до 49,0%. III рівень засвоєння професійних знань після проведення навчальних семінарів продемонструвало 16,9% в порівнянні до початкового показника 5,4%.

Аналізуючи результати досліджень можна стверджувати, що запропоновані методики удосконалення практичної підготовки забезпечують досить високий рівень опанування слухачами професійними вміннями. Так відбувалося зростання II рівня опанування професійних умінь від 38,2% до 56,0%, та відповідно суттєво зріс III зріс від 17,5% до 31,5%, що характеризує слухачів як фахівців здатних ефективно здійснювати професійні дії щодо розв'язання професійних проблем та завдань. В той же час кількість слухачів, що підтвердили I рівень опанування професійних умінь різко зменшився від 44,3% до 12,5%, що свідчить про значне зменшення кількості осіб, які володіли загальними професійними вміннями без здатності самостійного опрацювання професійних рішень та пропозицій щодо удосконалення виробничих умов діяльності.

Отримані результати досліджень підтверджують, що запропоновані методи та підходи щодо організації професійної перепідготовки фахівців сфери туризму забезпечують ефективне формування їх професійних знань.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

1. Моніторинг сучасного ринку праці і зайнятості в туристичній галузі засвідчив, що засадовим у визначенні шляхів удосконалення працівників сфери туризму щодо їх готовності до нових умов праці є аналіз ринку туристичного продукту.

Процес перепідготовки і підвищення кваліфікації фахівців туризму в сучасних соціально-економічних умовах визначається:

- специфікою та різноманітністю функцій;
- нерівномірністю розвитку сегментів ринку праці ;
- застосуванням новітніх інформаційних технологій, і сучасних методів надання послуг у туризмі;
- зростанням потреби в компетентних кадрах підприємств туризму, здатних забезпечити відповідність якості продукту туризму європейським та світовим стандартам.

Якість продукту туризму, з точки зору споживача, має розглядатися в контексті його потреб та уподобань, причому якість продукту туризму – це:

- запропонований рівень досконалості продукту туризму;
- можливість його регулювання в залежності від вимог споживача;
- сукупність характеристик продукту або послуги, що задовольняють певну потребу;
- здатність фахівця ефективно виконувати поставлені професійні завдання і цілі.

Якість продукту туризму суттєвим чином зумовлена професійною готовністю кадрового персоналу до розв'язання сучасних проблем і завдань спрямованих на задоволення потреб і уподобань споживача.

Досягнення потрібного рівня послуг у сфері туризму відповідно до вимог і потреб сучасного споживача потребує додаткових професійних знань і вмінь, зміни особистісних якостей і характеристик працівників.

Фахівець в сучасних умовах праці має уміти не тільки застосовувати відповідні галузеві засоби, устаткування і матеріали у здійсненні професійних дій, але й уміти розв'язувати складні професійні завдання щодо налагодження міжособистісних контактів із споживачем послуг.

Переважає більшість працівників вищезазначених закладів потребують удосконалення професійної підготовки щодо набуття особистісної та професійної компетентності у роботі зі споживачем послуг, забезпеченні потрібної якості продукту туризму. Слід зазначити, що основними перепонами у професійному саморозвитку працівників є також особистісна інерція, не активність, відсутність підтримки з боку керівництва (65 % опитаних).

Аналіз сучасних тенденцій розвитку освітянської діяльності в сфері туризму та готельного господарства засвідчив, що:

- збільшується різноманітність форм і видів підготовки спеціалістів. Якщо раніше система освіти, в цілому, була уніфікована за видами і формами підготовки – п'ять років навчання, малий набір спеціальностей і обмежений їх вибір, відірваність від практичної діяльності, не використовувався закордонний досвід та інше, то сьогодні вона розвивається в бік збільшення цього різноманіття, орієнтована на задоволення потреб як галузі, так і індивідуальних потреб особистості;

- помітна тенденція різкого збільшення сектора недержавних закладів, які конкурують з державними вузами і сприяють створенню визначеної маси спеціалістів в галузі менеджменту туристичної індустрії. Слід відмітити, що туристська освіта, в основному, здійснюється на комерційній основі.

2. З концептуально-теоретичної точки зору, туризм – це, по-перше, форма соціальної активності населення, по-друге, індустрія, по-третє – бізнес. Туристська діяльність, в свою чергу, включає: туризм, відпочинок, екскурсії; соціальну політику держави, профспілок, підприємств з метою реалізації права людини на відпочинок, що передбачає активізацію людського чинника.

Туристська діяльність – це організація туризму на національному, регіональному і міжнародному рівнях.

Основними концептуальними засадами професійної перепідготовки фахівців сфери туризму є:

- аналіз сучасних професійних і освітніх стандартів;
- аналіз потреб туристичної індустрії;
- створення бази для проведення практичного навчання та стажування студентів і слухачів курсів підвищення кваліфікації;
- осучаснення змісту професійного навчання, удосконалення навчальних планів і програм;
- здійснення постійного моніторингу якості знань та якості професійної підготовки фахівців;
- системне підвищення кваліфікації фахівців туризму шляхом стажування на підприємствах туризму та готельного господарства;
- обґрунтування форм соціального партнерства з підприємствами індустрії туризму та гостинності щодо формування додаткової системи знань і умінь туристичних кадрів.

Формування професійних знань і умінь фахівців сфери туризму в процесі підвищення кваліфікації можливе за умови визначення змісту додаткової професійної підготовки, дидактичних засад навчально-пізнавальної діяльності та створення психолого-педагогічних умов для розвитку їх комунікативних здібностей.

3. Розробка змісту професійного навчання в процесі підвищення кваліфікації – це складний процес, що має враховувати індивідуальні особливості особистості, її професійний досвід, функціональні посадові обов'язки в контексті сучасної професійної діяльності. Крім того, необхідно враховувати вимоги кваліфікаційних характеристик, доповнюючи їх переліком психофізичних якостей, якими має володіти фахівець, щоб досягти успіхів в своїй професійній діяльності.

Проектування змісту навчання доцільно здійснювати не на рівні однієї професії або спеціальності, а на основі цілісної структури змісту професійної освіти в рамках галузі, виробництва, виду діяльності. Високий рівень підготовки потребує наскрізної професіоналізації навчання шляхом визначення значущості тієї чи іншої навчальної дисципліни, її місця в конкретній навчальній програмі, що забезпечує цілісність процесу перепідготовки.

Основними принципами структурування змісту навчання є:

- системний підхід до змісту навчання;
- визначення змісту навчання з огляду на особливості професійної діяльності;

визначення форм реалізації змісту навчання з урахуванням попереднього професійного досвіду слухачів курсів;

- функціональна повнота, мінімізація і оптимізація компонентів освіти;
- диференціація і інтеграція складових змісту освіти;
- наступність освіти.

У системі підвищення кваліфікації навчання розглядається як двобічний процес, що включає діяльність викладача і слухача курсів. Воно обов'язково передбачає їх взаємодію в навчально-матеріальних, морально-психологічних та естетичних умовах. Діяльність викладача спрямована на стимулювання сил і можливостей слухача, на його власну самоосвіту, саморозвиток, самовдосконалення. Таким чином, процес навчання в системі підвищення кваліфікації вимагає особливого змісту, застосування спеціальних форм, методів і засобів.

В сучасній дидактиці методи навчання розглядаються разом з організаційними формами і засобами, що створює багатомірні дидактичні моделі. В реальних умовах педагогічного процесу методи його здійснення виступають в складній і суперечливій єдності. Вибір методів навчання залежить від мети, змісту і вікових особливостей тих, хто навчається. У дидактиці встановлена така закономірність: чим ширший діапазон методів і

прийомів, що використовуються в навчальному процесі, тим вище результати. Критерії добору методів навчання повинні носити цілеспрямований характер.

Отже, доцільність подальшого використання існуючих методів професійного навчання в процесі підвищення кваліфікації фахівця туризму потребує додаткової розробки відповідних форм і прийомів інтеграції його знань і умінь щодо ефективного розв'язання ним сучасних виробничих завдань.

Ми вважаємо, що така професійна підготовка повинна враховувати:

- послідовне моделювання на всіх етапах підготовки професійної діяльності фахівця відповідно до його посад на виробництві;
- сумісну діяльність різних виробничих підрозділів;
- творчу активність особистості при розв'язанні виробничих завдань;
- єдність навчання та виховання (професійна відповідальність, самостійність у прийнятті рішень);
- мотивацію навчальної діяльності на кінцевий результат праці майбутнього фахівця.

Удосконалення професійної підготовки фахівців туризму має враховувати як потреби слухачів, так і вимоги підприємств-замовників туристичної галузі.

Основний перелік комунікативних умінь, якими повинен володіти фахівець індустрії гостинності при розв'язанні сучасних професійних завдань це:

- уміння «читати» невербальні виразні рухи співрозмовника, за особливостями міміки розпізнавати його емоційний стан, мотиви поведінки і наміри;
- уміння рефлекторно і нерекфлекторно слухати співрозмовника;
- уміння ставати на точку зору співрозмовника, дивлячись на ситуацію його очима;
- уміння за зовнішністю визначити тип особистості співрозмовника, особливості його темпераменту і характеру, інтелектуальний і культурний рівень;

- уміння обирати найбільш доцільну позицію і стиль спілкування з співрозмовником у тій чи іншій конкретній ситуації;
- уміння попереджати і розв'язувати міжособистісні конфлікти, обирати оптимальну стратегію поведінки у конфліктній ситуації;
- уміння визначити оптимальну соціально-психологічну дистанцію у спілкуванні з співрозмовниками, забезпечувати необхідний рівень персоналізованості і статусної регламентованості спілкування;
- уміння впливати на співрозмовників, наполягати на своєму, виявляти впевненість у собі;
- уміння знаходити емоційний контакт з співрозмовниками, налагоджувати відносини взаємної симпатії і довіри, виявляти доброзичливість і тактовність у стосунках з людьми.

Підтримка і приведення у відповідність до завдань соціально-економічного розвитку туризму кваліфікаційного рівня кадрів – основна мета системи підвищення кваліфікації, яка реалізує такі функції:

- визначення невідповідності між фактичною кваліфікацією кадрів і кваліфікаційними вимогами ефективної та якісної діяльності на кожному робочому місці, стимулювання кожного виконавця до пошуку шляхів подолання цієї невідповідності;
- добору кадрів для включення їх у відповідні ефективні види і форми підвищення кваліфікації, які забезпечують професійну придатність і перспективність;
- забезпечення адекватної реакції на динаміку змін і тенденцій розвитку туризму відповідним підвищенням кваліфікації кадрів, що випереджатиме ці зміни;
- забезпечення економічної зацікавленості організацій у своєчасній підготовці і перепідготовці кадрів; створення необхідних організаційних умов для ефективної узгодженості дій усіх сторін, що беруть участь у процесі підвищення кваліфікації кадрів.

4. Результати досліджень засвідчили, що після проведення навчальних семінарів переважна більшість всіх напрямів засвідчила II – III рівень комунікативності, засвоєння професійних знань та умінь.

Це свідчить про здатність фахівців до ефективного відтворення професійних знань в реальних умовах праці, розв'язання професійних ситуацій та проблем.

Так для напрямку «готельне господарство» показники рівня засвоєння професійних знань відповідно I, II і III рівня склали 37%, 46% та 17%. Причому дещо нижчий показник III рівня. Досить високий показник I рівня в порівнянні з напрямом «туризм» свідчить про необхідність системного професійного удосконалення фахівців даної групи.

Для фахівців напрямку «ресторанна справа» ці показники для I, II і III рівня відповідно склали 36% , 53% та 11% що підтверджує необхідність системного підвищення рівня теоретичної підготовки із опанування сучасними професійними знаннями.

Аналіз рівнів комунікативності загальної кількості слухачів семінарів підтверджує, що після проведення навчальних семінарів суттєвим чином зменшився I рівень від 8,6% до 3,6 %, що характеризує ефективність запропонованих методик формування професійної комунікативності. II рівень комунікативності слухачів суттєвих змін не зазнав (24,2% - 23,2%). В той же час досить суттєво збільшилась кількість слухачів з III рівнем комунікативності від 67,2% до 73,2% , що свідчить про формування у слухачів здатності до розв'язання та попередження конфліктних ситуацій у роботі зі споживачами послуг.

Результати досліджень поданих у таблиці 3.10 засвідчили, що суттєвим чином зменшилась кількість слухачів із I рівнем засвоєння професійних знань (від 71,5% до 34,1 %) в той же час спостерігалось зростання II і III рівнів. Причому для II рівня засвоєння професійних знань зростання у процентному відношенні до загальної кількості осіб, які проходять професійну перепідготовку, склали від 23,1% до 49,0%. III рівень засвоєння професійних

знань після проведення навчальних семінарів продемонструвало 16,9% в порівнянні до початкового показника 5,4%.

Аналізуючи результати досліджень, що наведені у таблиці 3.11 можна стверджувати, що запропоновані методики удосконалення практичної підготовки забезпечують досить високий рівень опанування слухачами професійними вміннями. Так відбувалося зростання II рівня опанування професійних умінь від 38,2% до 56,0%, та відповідно суттєво зріс III зріс від 17,5% до 31,5%, що характеризує слухачів як фахівців здатних ефективно здійснювати професійні дії щодо розв'язання професійних проблем та завдань. В той же час кількість слухачів, що підтвердили I рівень опанування професійних умінь різко зменшився від 44,3% до 12,5%, що свідчить про значне зменшення кількості осіб, які володіли загальними професійними вміннями без здатності самостійного опрацювання професійних рішень та пропозицій щодо удосконалення виробничих умов діяльності.

Отримані результати досліджень підтверджують, що запропоновані методи та підходи щодо організації професійної перепідготовки фахівців сфери туризму забезпечують ефективне формування їх професійних знань.

В процесі експериментальної апробації системи підвищення кваліфікації ми виділили наступні етапи пошуку ефективної додаткової туристської освіти.

На першому етапі принципове значення має аналіз потреб галузі і характеристика освітніх моделей у відповідності до професійної структури кадрів. Для ефективного аналізу запитів галузі підходить наступна модель пошуку: визначення і побудова секторів діяльності, яка відноситься до індустрії туризму та визначення складу робочих місць. Для кожного з цих секторів визначають функції, знання і навички, необхідні для професійної діяльності і, як слідство, зміст професійної підготовки в системі підвищення кваліфікації. В результаті можна визначити потребу в додатковій освіті і професійній перепідготовці працівників різних посад і професійних рівнів.

На другому етапі відбувається впровадження сучасної моделі підвищення кваліфікації фахівців індустрії туризму. Цей процес являється основним

компонентом наших досліджень і визначається не тільки введенням нових навчальних програм, форм і методів навчальної роботи, необхідних для досягнення високої якості освітнього процесу, він передбачає удосконалення базової фахової підготовки в умовах профільного навчального закладу з подальшим удосконаленням професійних знань і умінь в реальних умовах підприємств-замовників. Він полягає в наступному:

- відборі спеціальних навчальних закладів, здатних забезпечити якість освіти в процесі підвищення кваліфікації працівників сфери туризму;
- організації підвищення кваліфікації викладацького складу;
- розробці відповідних навчальних матеріалів.

Слід зазначити, що виконання реальних професійних завдань є основною формою навчально-пізнавальної діяльності слухачів у процесі удосконалення їх професійної підготовки.

Результати проведених нами досліджень підтвердили, що удосконалення підготовки фахівця сфери туризму на засадах поетапного підвищення базової професійної підготовки в умовах профільного навчального закладу із подальшим удосконаленням практичних умінь в реальних умовах підприємств-замовників, забезпечує потрібний рівень професійної підготовки слухачів до виконання сучасних завдань туристичної галузі.

Все це дало змогу визначити наступні організаційно-методичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, а саме:

Організаційні засади:

- управління процесом підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму має здійснюватися на засадах демократизації, інноваційних підходів та поліваріантності систем навчання;
- узгодження цілей навчального закладу і споживача навчальних послуг в контексті ефективності підготовки та перепідготовки кадрів в процесі підвищення кваліфікації;
- обґрунтування змісту навчання за умови інтеграції навчального процесу з виробництвом.

Методичні засади:

- адаптація змісту навчання до поточних потреб галузі;
- забезпечення адекватної реакції працівників на динаміку змін і тенденцій розвитку туризму в контексті професійної підготовки;
- розвиток комунікативності щодо професійного спілкування;
- розробка та впровадження професійно-орієнтованих технологій навчання;

визначення змісту навчання за умови інтеграції навчального процесу з виробництвом;

- розробка науково-методичного інструментарію та механізмів його реалізації у процесі перепідготовки фахівців сфери туризму відповідно до вимог і потреб галузі.

Результати досліджень можуть бути корисними для Державної адміністрації туризму і курортів України, МОН України у визначенні стратегічних напрямків щодо професійної перепідготовки виробничих кадрів.

До подальших наукових досліджень щодо удосконалення професійної підготовки фахівця сфери туризму можна віднести: професійно-орієнтовані технології удосконалення професійних компетенцій фахівця готельної справи, ресторанної справи, розробка науково-методичного забезпечення підвищення кваліфікації фахівців туризму.

Додаток А

Структура семінарів підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного і ресторанного бізнесу за період з 2001 до 2008 р.р.

Категорії слухачів курсів	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		Разом	
	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів
Працівники сфери туризму	2	15	3	45	1	44	1	24	4	77	6	117	5	80	7	127	29	529
Працівники готельного господарства	8	268	8	316	6	234	10	364	6	350	5	235	5	211	6	217	54	2195
Працівники підприємств харчування	9	132	6	144	9	185	7	250	6	145	10	290	10	299	14	264	71	1709
Викладачі ВУЗів туристичного профілю	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	17	1	8	1	9	2	34
Разом	19	415	17	505	16	463	18	638	16	572	22	659	21	598	28	617	157	4467

в т.ч. 38 – відкритого типу (15 %), 667 слухачів (24%)

119 - закритого типу (85 %), 3800 слухачів (76%)

Структура відкритих семінарів підвищення кваліфікації за їх кількістю та професійним складом слухачів за період з 2001 до 2008 р.р.

Категорії слухачів курсів	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		Разом	
	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів
Працівники сфери туризму	2	15	3	45	1	44	1	24	4	77	6	117	5	80	7	127	29	529
Працівники готельного господарства									1	22	1	19	2	32	-	-	4	73
Працівники підприємств харчування									1	14	-	-	1	17	-	-	2	31
Викладачі ВУЗів туристичного профілю	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	17	1	8	1	9	2	34
Разом	2	15	3	45	1	44	1	24	6	113	8	153	9	137	8	138	38	667

Структура закритих семінарів підвищення кваліфікації за їх кількістю та професійним складом слухачів за період з 2001 до 2008 р.р.

Категорії слухачів курсів	2001		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		Разом	
	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів	Кількість семінарів	Кількість слухачів
Працівники сфери туризму	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Працівники готельного господарства	8	268	8	316	6	234	10	364	5	328	4	216	3	179	6	217	50	2122
Працівники підприємств харчування	9	132	6	144	9	185	7	250	5	131	10	290	9	282	14	264	69	1678
Викладачі ВУЗів туристичного профілю	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Разом	17	400	14	460	15	419	17	614	10	459	14	506	12	461	20	481	119	3800

**Перелік підприємств, з якими проводились
курси підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму,
готельної і ресторанної справи**

№ п/п	Назва підприємства	Категорія слухачів	Кількість слухачів	Місце проведення
1	2	3	4	5
2000 рік				
1.	Готель ЗАТ „Шахтобуд” (м. Краматорськ)	Працівники готельної справи	6	м. Краматорськ
2.	ТОВ „Молодіжний туризм” (м. Київ)	Працівники турфірм	15	КУТЕП м. Київ
3.	Закарпатське об’єднання лікувально- оздоровчих закладів профспілок України Санаторій „Карпати”	Працівники ресторанної справи	10	Закарпатт я
4.	Санаторій „Синяк”	Працівники ресторанної справи	6	Закарпатт я
5.	Санаторій „Шаян”	Працівники ресторанної справи	8	Закарпатт я
6.	Санаторій „Поляна”	Працівники ресторанної справи	11	Закарпатт я
7.	Санаторій „Сонячне Закарпаття”	Працівники ресторанної справи	7	Закарпатт я
8.	Санаторій „Верховина”	Працівники ресторанної справи	8	Закарпатт я
9.	„Санаторій „Квітка полонини”	Працівники ресторанної справи	5	Закарпатт я
2001 рік				
10.	ОЦ „Джерело” (Пуца Водиця)	Працівники ресторанної справи	17	КУТЕП м. Київ
11.	Готель ЗАТ „Тяжпромкомплект” (м. Донецьк)	Працівники готельної справи	15	м. Донецьк
12.	Учбово-спортивна олімпійська база „Святошин” (м. Київ)	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	20 24	м. Київ

13.	Одеський державний технікум економіки та менеджменту	Працівники турфірм	2	КУТЕП м. Київ
14.	Готель „Московський” (м. Київ)	Працівники готельної справи	68	м. Київ
15.	Санаторій „Жовтень” (Київська обл.)	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	29 8	Київська обл.
16.	Управління адмінбудинками Державного управління справами Президента України (держрези- денції) м. Київ	Працівники готельної справи	52	м. Київ
17.	ЗАТ УЦОП готель „Експрес” (м. Київ)	Працівники готельної справи (курси англ. мови)	25	КУТЕП м. Київ
18.	Санаторій „Перемога” (Київська обл.)	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	24 20	Київська обл
19.	АТЗТ НВК „ДіаПрофМед”	Працівники готельної справи	8	КУТЕП м. Київ
20.	ЗАТ „Тяжпромкомплект”	Працівники ресторанної справи	12	КУТЕП м. Київ
21.	Управління санаторно- курортними закладами в АР Крим Державне управління справами резидента України (Форос)	Працівники ресторанної справи	26	АР Крим м. Форос
2002 рік				
22.	Готель „Україна”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи (англ. мова)	14 16	м. Київ
23.	Кримське колективне курортне підприємство „Кафа-курорт”	Працівники сфери туризму	32	м. Феодосія
24.	Санаторій „Жовтень” (Київська обл.)	Працівники готельної справи Працівники	5 7	Київська обл.

		ресторанної справи		
25.	МПП „Ілліс”	Працівники сфери туризму	5	КУТЕП м. Київ
26.	ЗАТ „Лігобуд” готель „Воздвиженський” (м. Київ)	Працівники готельної справи	38	м. Київ
27.	Санаторій „Україна” ЗАТ „Укрпрофоздоровниця”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	88 40	м. Київ
28.	Санаторій „Перемога” ЗАТ „Укрпрофоздоровниця” Санаторій „Перемога” ЗАТ „Укрпрофоздоровниця”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	35 61	м. Київ
29.	Державне підприємство „Авіаційний науково-технічний комплекс ім. О.К. Антонова”	Працівники готельної справи	12	м. Київ
30.	ООО „АКАР” (м. Севастополь)	Працівники готельної справи	27	м. Севастополь
31.	ЗАТ „Укрпрофоздоровниця”	Працівники ресторанної справи - технологи	28	КУТЕП м. Київ
32.	„Кафа-курорт” (м. Феодосія)	Працівники сфери туризму	44	м. Феодосія
2003 рік				
33.	Одеський припортовий завод	Працівники готельної справи	42	м. Одеса
34.	Санаторій „Перемога” (Київська обл.)	Працівники ресторанної справи	26	Київська обл.
35.	Санаторій „Жовтень” (Київська обл.)	Працівники ресторанної справи	24	Київська обл.
36.	ТОВ „Іст-інвестментс” пансіонат ім. Терлецького (м. Форос)	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	34 30	м. Форос АР Крим
37.	Пансіонат „Море” (м. Алушта)	Працівники готельної справи	29	КУТЕП м. Київ
38.	Одеський припортовий завод	Керівники готелю	7	КУТЕП м. Київ

39.	Семинар ТОВ „Фудмаркет” (м. Одеса)	Працівники готельної справи	20	КУТЕП м. Київ
40.	Готель „Україна”	Працівники ресторанної справи	96	м. Київ
41.	Готель „Візит”	Працівники готельної справи	24	м. Київ
42.	Євпаторія курорт ЗАТ „Укпрофоздоровниця” Санаторій „Примор’я”	Працівники ресторанної справи	16	м. Євпаторія АР Крим
43.	Санаторій „Перемога”	Працівники ресторанної справи	8	м. Саки АР Крим
44.	Санаторій „Ударник”	Працівники ресторанної справи	6	м. Саки АР Крим
45.	Санаторій „Прибій”	Працівники ресторанної справи	7	м. Євпаторія АР Крим
46.	Санаторій „Тавріда”	Працівники ресторанної справи	12	м. Євпаторія АР Крим
2004 рік				
47.	ТОВ „Іст-інвестментс” пансіонат ім. Терлецького (м. Форос)	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	40 21	м. Форос АР Крим
48.	ДМА „Бориспіль” – готель (м. Бориспіль)	Працівники готельної справи	82	м. Бориспіль
49.	ЗАТ „УЦОП” готель „Експрес” (м. Київ)	Працівники готелю (англ. мова)	25	м. Київ
50.	Готель „Мир” (м. Київ)	Працівники готельної справи	108	м. Київ
51.	ТОВ „Москва” – готель (м. Сімферополь)	Працівники готельної справи	37	м. Сімферополь АР Крим
52.	ТОВ „Вілен”	Працівники готельної справи	4	КУТЕП м. Київ
53.	Готель „Україна” (м. Сімферополь)	Працівники готелю	28	м. Сімферополь АР Крим
54.	ППТД „Галпідшипник”	Працівники готельної справи	8	КУТЕП м. Київ
55.	ТОВ „Бізнес-Олімп”	Обслуговування	47	м.

	(м. Бориспіль)	пасажирів		Бориспіль
56.	Тур. агентство „Київ Авіа” (м. Київ)	Працівники турфірм	4	КУТЕП м. Київ
57.	Одеський припортовий завод	Працівники ресторанної справи	22	КУТЕП м. Київ
58.	ТОВ „Візит” СД (м. Бориспіль)	Обслуговування пасажирів	28	м. Бориспіль
59.	Готель „Еллада”	Працівники готельної справи	12	КУТЕП м. Київ
60.	ТОВ „Візит” (м. Бориспіль)	Обслуговування пасажирів	72	м. Бориспіль
61.	ТОВ „Візит СД-2” (м. Бориспіль)	Обслуговування пасажирів	54	м. Бориспіль
62.	ДМА „Бориспіль” (м. Бориспіль)	Обслуговування пасажирів	36	м. Бориспіль
63.	Готель „Україна” (м. Київ)	Працівники готельної справи (англ. мова)	23	м. Київ
2005 рік				
64.	Готель „Ялта-Інтурист”	Працівники ресторанної справи	40	м. Ялта АР Крим
65.	Готель «Ялта-Інтурист»	Працівники готельної справи	57	м. Ялта АР Крим
66.	Державне дочірнє підприємство «Експо-Друк»	Працівники ресторанної справи	22	м. Київ
68.	Державне дочірнє підприємство „Експо-Друк” „м. Київ”	Працівники ресторанної справи	16	КУТЕП м. Київ
69.	Форос „Іст Інвестментс”	Працівники ресторанної справи	72	м. Форос АР Крим
70.	ДМА „Бориспіль”	Працівники готельної справи	131	м. Бориспіль
71.	Готель „Пальміра – Палац” м.Ялта	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	43 40	м. Ялта АР Крим
72.	ДМА „Бориспіль”	Працівники ресторанної справи	38	м. Бориспіль
2006 рік				

73.	Санаторій ім. Бурденка м.Саки	Працівники ресторанної справи	48	м. Саки АР Крим
74.	Санаторій „Саки”	Працівники ресторанної справи	35	м. Саки АР Крим
75.	Санаторій „Полтава” м.Саки	Працівники ресторанної справи	14	м. Саки АР Крим
76.	ЗАТ „Валентина” м. Одеса	Працівники ресторанної справи	38	м. Одеса
77.	Готель „Пальміра Палац” м. Ялта	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	60 23	м. Ялта АР Крим
78.	ДМА „Бориспіль”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	60 28	м. Бориспіль
79.	Авіакомпанія „Аеросвіт” м. Київ	Працівники ресторанної справи	39	КУТЕП м. Київ
80.	ВАТ „Державний експортно-імпортний банк України”	Працівники ресторанної справи	9	м. Київ, Укресімб анк
81.	Санаторій „Полтава” м.Саки	Працівники ресторанної справи	10	м. Саки АР Крим
82.	Національний банк України	Працівники ресторанної справи	6	м. Київ, НБУ
83.	Рівненський „Молодіжний інкубатор”	Працівники готельної справи	24	Рівне
84.	Санаторій „Карпати” м.Ужгород	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	40 35	м. Ужгород
85.	Кримський центр перепідготовки і підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, керівників державних підприємств	Працівники ресторанної справи	32	м.Сімферо поль АР Крим

2007 рік				
86.	Санаторій „Сосновий Бір”	Працівники ресторанної справи	24	м. Зіньків Полтавської обл.
87.	Санаторій „Конча Заспа”	Працівники ресторанної справи	63	Київська обл. Конча Заспа
88.	Готельний комплекс „Турист”	Працівники готельної справи	60	м. Київ Готель „Турист”
		Працівники ресторанної справи	38	
89.	ООО „Іст Інвестментс”	Працівники ресторанної справи	24	м.Форос АР Крим
90.	ДП „Клінічний санаторій „Карпати”	Працівники ресторанної справи	16	Мукачівський р-н с.Карпати
91.	ДП „Санаторій „Поляна”	Працівники ресторанної справи	25	Свалявський р-н, с.Свалява
92.	ДП „Санаторій „Синяк”	Працівники ресторанної справи	22	Мукачівський р-н с.Синяк
93.	ДП „Санаторій „Верховина”	Працівники ресторанної справи	29	с.Сойми Міжгірський р-н
94.	ДП „Санаторій „Сонячне Закарпаття”	Працівники ресторанної справи	28	Свалявський р-н, с.Свалява
95.	ТОВ „Сузір’я”	Працівники ресторанної справи	28	Свалявський р-н, с.Солочин
96.	ЗАТ „Кришталеве джерело”	Працівники ресторанної справи	16	Свалявський р-н, с.Поляна
2008 рік				
97.	ЗАТ „Миргородкурорт”	Працівники ресторанної справи	30	Полтавська обл. м.Миргород
98.	Санаторій „Аквадар”	Працівники ресторанної справи	24	Черкаська обл. смт Маньківка

99.	Державне підприємство Санаторій „Новомосковський”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	12 9	Дніпропетровська обл. с. Орловщина
100.	Державне підприємство Санаторій „Славутич”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	10 4	Дніпропетровська обл. м. Верхньодніпровськ
101	Санаторій „Дніпровський”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	2 5	м. Дніпропетровськ
102	Державне підприємство Санаторій „Жовтень”	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	12 10	Київська обл. Конча-Заспа
103	Клінічний санаторій ім. М.Горького	Працівники ресторанної справи	20	м. Одеса
104	Херсонський науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації	Працівники готельної справи	72	м. Херсон
105	ЗАТ „Миргородкурорт”	Працівники ресторанної справи	30	Полтавська обл. м. Миргород
106	Санаторій „Місхор”	Працівники ресторанної справи	39	м. Місхор АР Крим
107	Одеський припортовий завод	Працівники готельної справи Працівники ресторанної справи	50 28	м. Одеса
108	ЗАТ „Миргородкурорт”	Працівники готельної і ресторанної справи	80	м. Миргород

АНКЕТА

Враховуючи Ваш досвід, просимо оцінити деякі проблеми кадрового забезпечення. Ваші відповіді будуть враховані в процесі підготовки та перепідготовки спеціалістів. Уважно прочитайте анкету і підкресліть потрібне.

1. Чи має потребу Ваше підприємство в нових кадрах?

- так
- ні

2. Якщо виникає потреба в нових кадрах Ви:

- звертаєтесь до кадрової агенції;
- розміщуєте оголошення в газеті;
- шукаєте через друзів;
- шукаєте через співробітників;
- звертаєтесь до спеціальних навчальних закладів
- інше _____

3. При кадровому відборі, Ви віддаєте перевагу:

- випускнику вищого навчального закладу з відповідною фаховою освітою;
- спеціалісту з іншого підприємства, що має досвід роботи за фахом;
- інше _____

4. Чи задоволені Ви рівнем підготовки своїх співробітників?

- Так;
- Ні.

5. Чи вважаєте Ви за необхідне підвищувати кваліфікацію своїх співробітників, якщо так, то яких саме підрозділів:

- адміністративно- управлінський апарат;
- планово-економічний відділ, бухгалтерія;
- відділ маркетингу;
- служба прийому і розміщення;
- поверхові служби;
- підрозділи харчування;
- інші- _____

6. Яку форму підвищення кваліфікації персоналу Ви вважаєте можливою для Вашого підприємства?

- очну;
- заочну;
- навчальні семінари.

10. Який термін навчання Ви вважаєте доцільним?

- не більше 10 днів;

- від 10 до 15 днів;
- від 2 тижнів до місяця;
- більш довгий срок навчання.

10. Чи готові Ви сплачувати за навчання Ваших працівників?

- так;
- ні.

9. З якою періодичністю Ви вважаєте за доцільним підвищення кваліфікації персоналу?

- щорічно;
- раз на 3 роки;
- раз на 5 років;
- інша періодичність.

10. Коли Ви передбачаєте направити співробітників на навчання?

- В цьому році;
- В наступному році;
- Ще не вирішено.

11. Які теми Ви вважаєте цікавими для своїх працівників?

- впровадження нових форм управління підприємством;
- вивчення закордонного досвіду;
- бізнес-планування;
- оподаткування;
- ціноутворення; маркетинговий комплекс;
- менеджмент гостинності, персоналу;
- техніка продаж туристичних (готельних, ресторанних) послуг;
- етика ділового спілкування;
- нормативно-правове регулювання діяльністю підприємства
- Ваші пропозиції _____

12. Чи вважаєте Ви корисним навчання за кордоном з метою підвищення кваліфікації?

- так;
- ні

Дякуємо за Ваші відповіді. З результатами опитування ми Вас ознайомимо.

АНКЕТА

Метою даного опитування являється виявлення готовності фахівців сфери туризму до саморозвитку.

Просимо оцінити за 5-ти бальною системою твердження і проставте відповідні бали:

5 – дане твердження повністю відповідає дійсності;

4 – скоріше відповідає, ніж ні;

3 – і так, і ні;

2 – скоріше не відповідає;

1 – не відповідає

№№ пп	Ствердження	Оцінка
1.	Я бажаю вивчити себе	
2.	Я завжди залишаю час для розвитку, не дивлячись на завантаження робочого дня або домашні справи	
3.	Перешкоди, які виникають, стимулюють мою активність	
4.	Я піддаю аналізу свої відчуття та досвід	
5.	Я вивчаю (удосконалюю) іноземну мову	
6.	Я вірю у свої можливості	
7.	Я прагну бути більш відкритою	
8.	Я усвідомлюю той вплив, який справляють на мене оточуючі люди	
9.	. Займаюсь своїм професійним розвитком	
10.	Я отримую задоволення від засвоєння нового	
11.	Зростаюча відповідальність не відлякує мене	
12.	Я позитивно відношусь до мого просування по службі	

Вік _____

Стать _____

Освіта _____

Посада _____

Дякуємо Вам за відповіді. З результатами опитування ми Вас ознайомимо

Метою даного анкетування є виявлення факторів, які стимулюють або перешкоджають процесу навчання, саморозвитку фахівців сфери туризму.

Просимо Вас оцінити за 5-ти бальною системою фактори, які перешкоджають або стимулюють саморозвиток особистості:

- 5 – так;
- 4 – скоріше так, чим ні;
- 3 – і так, і ні;
- 2 – скоріше ні;
- 1 – ні.

Таблиця 1

№№ пп	Фактори, які перешкоджають саморозвитку	Оцінка
1.	Власна інерція	
2.	Відсутність підтримки з боку керівництва	
3.	Ворожість оточуючих (зздрощі, ревності)	
4.	Негативне сприйняття нового, змін	
5.	Відсутність зворотного зв'язку з членами колективу або керівництвом (не помічають прогрес чи регрес)	
6.	Стан здоров'я	
7.	Нестача часу	
8.	Скрутні життєві обставини	

Таблиця 2

№№ пп	Фактори, які стимулюють саморозвиток	Оцінка
1.	Доступ до нових нормативних документів та іншої інформації	
2.	Навчання на курсах підвищення кваліфікації	
3.	Відвідування тематичних семінарів, що підвищують кваліфікацію	
4.	Приклад і вплив керівників	
5.	Можливість застосувати набуті знання на практиці	
6.	Інтерес до роботи	
7.	Зростаюча відповідальність	
8.	Визнання колективом, керівником	

Дякуємо за заповнення. Додатково повідомте, будь ласка, про себе:

Стать _____

Вік _____

Освіта _____

Посада _____

Анкета учасника
семінару підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму
„Новітні технології туристського бізнесу”

Дата проведення : 22 - 25 вересня 2009 р.

1. Повідомте джерело інформації про проведення даного семінару :

- Інтернет;
- Державна туристична служба;
- Місцеві органи управління туризму;
- Співробітники, знайомі, друзі;
- Інше _____

2. З якою метою Ви відвідали семінар?

- для отримання ліцензії;
- з метою поновлення знань;
- інше _____

3. Яка з обговорених тематик найбільш актуальна?:

- організація туристської діяльності;
- технологія туристської діяльності;
- техніка переговорів та продажу туристських послуг;
- нормативно-правове регулювання туристської діяльності;
- реклама в туризмі;
- транспортне забезпечення туристсько-екскурсійних подорожей;
- ціноутворення та оподаткування в туризмі;
- страхування в туризмі;
- маркетинг в туризмі.

4. Дайте загальну оцінку за „5” бал. системою організаторам курсів підвищення кваліфікації. _____

5. Ваші зауваження щодо проведення та організації семінару:

6. Оцініть якість роботи викладачів за 5-бальною системою

№ п/п	Назва предмету	Оцінка за „5” бал. система			
		Зміст лекції	Методика викладання	Особистісна якість викладача	Можливість використання отриманої інформації в подальшій роботі
1.	Нормативно-правове регулювання туристської діяльності Матвієнко А.Т.				
2.	Перспективи розвитку туризму в Україні Федорченко В.К.				
3.	Ціноутворення та оподаткування в туризмі Берегова Олена Іванівна				
4.	Технологія туристської діяльності Виноградова О.Ф.				
5.	Ліцензування туристської діяльності в Україні <i>Сулим Олександр Георгійович</i>				
6.	Маркетинг, реклама в туризмі <i>Левітас Г.Г.</i>				
7.	Техніка продажу туристських послуг. Техніка ведення переговорів, особливості спілкування з клієнтом. <i>Розов Г. О.</i>				
8.	Інформаційні технології в сфері туризму з використанням системи Туры.in.ua. Презентація нових серверів систем Туры.in.ua. Джус Я.Є.				
9.	Договірні відносини в туризмі Козенко Ніна Олександрівна				
10.	Транспортне забезпечення туристсько-екскурсійних подорожей Міхо О.І.				

Ваші пропозиції :

АНКЕТА
ШАНОВНІ ГОСТІ ГОТЕЛЮ " _____ "!

З метою підвищення комфортності Вашого перебування в нашому готелі проводиться дослідження, присвячене вивченню ступеня вашої задоволеності основними послугами, які надає наш готель. Просимо Вас взяти участь у нашому дослідженні, відповівши на запитання анкети. Анкета анонімна.

Наперед вдячні за допомогу.

1. Це Ваше перше перебування в готелі " _____ "?
- так, я вперше зупинився у цьому готелі;
 - зупинявся у ньому декілька разів;
 - постійно зупиняюся саме в цьому готелі.

2. У яких готелях м. Києва Ви ще зупинялись?

.....

3. Що спонукало Вас зупинитися саме в цьому готелі?

- зручне місце розташування готелю;
- приваблива вартість номера;
- хороша кухня ресторану;
- хороший дизайн номера;
- задоволеність комплексом інших послуг, що надаються в готелі;
- за звичкою;
- за порадою друзів, знайомих;
- мені забронювали номер саме в цьому готелі;
- відсутність інформації про інші готелі;
- інше (вказіть, що).

4. Оцініть ступінь Вашої задоволеності таким комплексом послуг за п'ятибальною шкалою (1 – абсолютно незадоволений, 5- повністю задоволений):

Місце розташування готелю	1	2	3	4	5
Вартість номера	1	2	3	4	5
Дизайн номера	1	2	3	4	5
Обслуговування в номері	1	2	3	4	5
Якість страв у ресторані	1	2	3	4	5
Послуги бару	1	2	3	4	5
Послуги казино	1	2	3	4	5
Поштові послуги	1	2	3	4	5
Послуги пральні	1	2	3	4	5
Розваги	1	2	3	4	5
Обмінний пункт	1	2	3	4	5
Медичні послуги	1	2	3	4	5
Мережа магазинів	1	2	3	4	5
Інші (вказіть, що)	1	2	3	4	5

5. Якщо Ви відвідували інші готелі м. Києва, то порівняйте, будь ласка, якість цих послуг з аналогічними послугами, що надаються готелем " _____ " за такою шкалою: 1–

послуги " _____ " гірші, 2 – послуги " _____ " кращі, 3 –рівень послуг однаковий.

Місце розташування готелю	1	2	3
Вартість номера	1	2	3
Обслуговування в номері	1	2	3
Меню в ресторані	1	2	3
Обслуговування в ресторані	1	2	3
Якість страв у ресторані	1	2	3
Послуги бару	1	2	3
Послуги казино	1	2	3
Поштові послуги	1	2	3
Послуги пральні	1	2	3
Розваги	1	2	3
Обмінний пункт	1	2	3
Медичні послуги	1	2	3
Мережа магазинів	1	2	3
Інші (вказіть, що)	1	2	3

6. Надання ще яких послуг, на Вашу думку, необхідно ввести в готелі?.....

7. Чи відповідають послуги, які надає готель " _____ ", аналогічним послугам, що надаються в готелях світового стандарту?

- так;
- важко відповісти;
- ні.

8. Чи погодитесь Ви на підвищення вартості номера при поліпшенні його планування та дизайну?

- так;
- важко відповісти;
- ні.

9. Чи зупинитесь Ви в готелі " _____ " ще раз?

- так;
- важко відповісти;
- ні.

10. На якому поверсі Ви нині проживаєте?.....

11. З якої Ви країни?.....

12. Ваша стать:

- чоловіча;
- жіноча.

13. Вид вашої діяльності.....

14. Ваш вік.....

Київський університет туризму, економіки і права
Центр післядипломної освіти фахівців сфери туризму, готельного та
ресторанного бізнесу

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ
ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНИХ ЗАСАД
підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного
господарства та ресторанної справи

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Туризм, як суспільне явище, є похідною від розвитку суспільства. Своєю появою він завдячує індустріальній стадії розвитку людства, якій був притаманний прискорене зростання продуктивних сил, поглиблення поділу праці, розвиток урбанізаційних процесів. До основних функцій туризму належать: рекреаційна, соціальна, культурна, екологічна, економічна, просвітницька і виховна.

В Україні туризм є тим важелем, використання якого дозволяє оздоровити економіку країни, покращити соціальний клімат, стан здоров'я людей, підвищити загальний рівень культури, розширити міжнародні відносини. Туризм відіграє важливу роль у формуванні валового внутрішнього продукту, створенні додаткових робочих місць та забезпеченні зайнятості населення, активізації зовнішньоторговельного балансу.

Якість туристичних послуг в значній мірі залежить від якості підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму та індустрії гостинності.

Метою підготовки комплексу навчально-методичних матеріалів для системи підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму та індустрії гостинності являється:

1. Розширення ринку освітніх послуг з використанням різноманітних форм навчання.
2. Створення регіональних центрів підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму, готельного і ресторанного бізнесу.
3. Підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації фахівців туристичної сфери за європейськими вимогами.
4. Розробка та впровадження модульної системи навчання, що передбачає індивідуальний підхід при формуванні навантаження для конкретної групи слухачів.
5. Розробка дистанційних та внутрішньофірмових форм і методів навчання з урахуванням психологічних закономірностей сприйняття.
6. Консалтингове забезпечення діяльності туристичних підприємств (психологічна оцінка та вибір персоналу, атестація кадрів, формування кадрового резерву, планування кар'єри, формування команд, пошук шляхів підвищення ефективності праці).

Комплекс навчально-методичного забезпечення містить навчально-тематичні плани підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму за спеціальністю «Туризм» та фахівців індустрії гостинності за спеціальністю «Готельне господарство». Крім того, для кожної із спеціальностей підготовлені завдання для здійснення **попереднього** (до початку занять) та **підсумкового** (після завершення навчання) контролю теоретичних знань, практичних вмінь та розвитку комунікативних здібностей слухачів курсів підвищення кваліфікації.

Контроль теоретичних знань здійснюється за допомогою тестів за 30-бальною системою. За кожну правильну відповідь слухач одержує один бал.

За кількістю одержаних балів визначається рівень знань: 1-10 балів – нижчий; 11-20 балів – середній; 21-30 балів – вищий.

Контроль практичних умінь оцінюється за допомогою вирішення практичних завдань, які містять виробничі ситуації. Оцінка практичних умінь здійснюється теж за 30-бальною системою. Потім визначається рівень вмінь: нижчий, середній, вищий за попередньою методикою.

Для визначення попереднього або підсумкового рівня комунікативності ми використовуємо тестові завдання. Чим більше балів набирає слухач, тим вище рівень його комунікативності. Кожна відповідь на той чи інший тест оцінюється окремо. Кожне тестове завдання має свій окремий ключ, але в будь-якому разі слід визначити рівень комунікативності: нижчий, середній, високий (залежно від кількості одержаних балів).

Підвищення кваліфікації спеціалістів туристичної сфери може включати наступні види навчання:

короткотермінове (72 акад. години) тематичне навчання з питань розвитку туристичного та готельного бізнесу, екскурсійної справи, що закінчується складанням підсумкового контролю знань, вмінь та навичок;

тематичні і проблемні семінари з актуальних проблем туристичного бізнесу;

підвищення кваліфікації для поглибленого вивчення актуальних проблем сфери туризму і гостинності.

Професійна перепідготовка і підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму є самостійним видом додаткової професійної освіти і реалізується за відповідними додатковими професійними програмами.

Професійна перепідготовка спеціалістів туристичної сфери може проводитись з відривом від виробництва, без відриву від виробництва, з частковим відривом від виробництва. Форми професійної перепідготовки спеціалістів туристичної сфери можуть бути встановлені Центром залежно від складності освітніх програм і відповідно до потреб замовника на підставі укладеного з ним договору.

Рівень освіти спеціалістів туристичної сфери, що проходять професійну перепідготовку, повинен бути не нижчим за рівень освіти, що вимагається для нового виду діяльності.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Ректор Університету туризму,
економіки і права

В.К. Федорченко

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

підвищення кваліфікації фахівців туристської сфери
зі спеціальності «Туризм»

Термін навчання – 3 місяці

№ з/п	Назва дисципліни	Форми підсумкового контролю	Загальний обсяг(годин)	в т.ч.	
				лекції	практ
1. Цикл гуманітарної та соціально-економічної підготовки					
1.1	Українська мова професійного спрямування		8	4	4
1.2	Психологія та педагогіка		8	4	4
	Разом		16	8	8
2. Цикл природничо-наукової та загально-економічної підготовки					
2.1	Безпека життєдіяльності		8	4	4
2.2	Основи екології		8	6	2
2.3	Фінанси і фінанси підприємств		12	8	4
	Разом		28	18	10
3. Цикл професійно-орієнтованої підготовки					
3.1	Рекреаційні комплекси		8	6	2
3.2	Технологія туристської діяльності	Залік	24	16	8
3.3	Технологія готельної справи		20	10	10
3.4	Технологія ресторанних послуг		20	10	10
3.5	Організація сфери туристських послуг		16	12	4
3.6	Організація послуг харчування		12	8	4
3.7	Організація екскурсійних послуг	Залік	16	12	4
3.8	Організація туризму	Залік	20	12	8
3.9	Організація транспортних послуг		8	6	2
3.10	Інформаційні системи і технології в туризмі	Залік	12	4	8
3.11	Економіка та ціноутворення в туризмі		12	8	4

3.12	Менеджмент туризму	Залік	12	8	4
3.13	Маркетинг в туризмі		12	8	4
3.14	Правове регулювання туристської діяльності	Залік	12	8	4
3.15	Фінансовий та податковий облік в туризмі		12	6	6
	Разом		216	134	82
4. Варіативна частина					
4.1	Основи страхування в туризмі		8	6	2
4.2	Етика та психологія ділового спілкування	Залік	12	8	4
4.3	Географія туризму		8	6	2
4.4	Світовий ринок послуг турбізнесу		8	6	2
4.5	Туристські ресурси в Україні		8	6	2
4.6	Історія розвитку світового туризму		8	6	2
	Разом		52	38	14
	Всього		312	180	112

Форми Державної атестації: захист випускної роботи.

ПОГОДЖЕНО

Начальник Департаменту
вищої освіти Міністерства
освіти і науки України

Я.Я. Болюбаш

ПОГОДЖЕНО

Голова НМК з напрямку
„Туризм”

В.К. Федорченко

ПОГОДЖЕНО

Директор науково-
методичного центру вищої
освіти Міністерства освіти і
науки України

К.М. Левківський

ЗАТВЕРДЖЕНОРектор Університету туризму,
економіки і права

В.К. Федорченко

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА****НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН****підвищення кваліфікації фахівців туристської сфери
зі спеціальності «Туризм»**

Термін навчання – 1 місяць

№ з/п	Назва дисципліни	Загальний обсяг(годин)	в т.ч.	
			лекції	практ
1.	Рекреаційні комплекси	4	2	2
2.	Технологія туристської діяльності	8	4	4
3.	Організація і технологія готельної справи	4	2	2
4.	Організація і технологія ресторанної справи	4	2	2
5.	Організація екскурсійних послуг	8	4	4
6.	Організація туризму	4	2	2
7.	Організація транспортних послуг	4	2	2
8.	Інформаційні системи і технології в туризмі	4	2	2
9.	Економіка та ціноутворення в туризмі	4	2	2
10.	Менеджмент туризму	4	2	2
11.	Маркетинг в туризмі	4	2	2
12.	Правове регулювання туристської діяльності	4	2	2
13.	Фінансовий та податковий облік в туризмі	4	2	2
14.	Основи страхування в туризмі	4	2	2
15.	Етика та психологія ділового спілкування	4	2	2
16.	Географія туризму	4	2	2
	Разом	72	36	36

Форми Державної атестації: захист випускної роботи.

ПОГОДЖЕНО

Начальник Департаменту
вищої освіти Міністерства
освіти і науки України

Я.Я. Болюбаш

ПОГОДЖЕНО

Голова НМК з напрямку
„Туризм”

В.К. Федорченко

ПОГОДЖЕНО

Директор науково-
методичного центру вищої
освіти Міністерства освіти і
науки України

К.М. Левківський

АНОТАЦІЇ ДИСЦИПЛІН

ЗГІДНО З НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИМ ПЛАНОМ КУРСІВ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

фахівців туристської сфери зі спеціальності

„Туризм”

1. Цикл гуманітарної та соціально-економічної підготовки

1.1. Українська мова професійного спрямування

Мета: формування необхідної комунікативної спроможності в сферах професійного спілкування в усній і письмовій формах, навичок практичного володіння мовою в різних видах мовленнєвої діяльності.

Предмет: обсяг з лексики та граматики мови, що дає можливість здійснювати професійне спілкування та одержувати необхідну професійну інформацію.

Змістовні модулі: Лексичні, орфографічні, морфологічні та синтаксичні норми сучасної української літературної мови. Складноскорочені слова, аббревіатури та графічні скорочення. Нормативність і правильність мовлення: орфоепічні норми, норми слововживання, граматичні норми. Синонімічний вибір слова. Багатозначні слова та контекст. Номенклатурні назви в професійній мові. Терміни, професіоналізми та фразеологізми. Аббревіатури фахових термінів у певній професійно-орієнтованій галузі.

Озвучене мовлення та його особливості. Композиція мовлення. Лексико-граматичні засоби релевантного відтворення комунікативних намірів на письмі. Вимоги до професійних текстів: об'єктивність викладу, логіка, послідовність, повнота інформації, точність, лаконічність, стандартність.

Культура мовлення. Мовленнєвий етикет спілкування: мовні моделі звертання, ввічливості, вибачення, погодження тощо.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна.

1.2. Психологія та педагогіка

Мета: формування знань щодо механізмів психологічних виявів особистості, соціальної групи та навичок педагога-вихователя у колективі.

Предмет: механізми формування та функціонування психіки людини, формування особистості у процесі виховання та освіти.

Змістовні модулі: Методи психологічних досліджень. Індивід. Особистість, її структура. Психіка, її функції. Нервова система, мозок, психіка та поведінка людини. Когнітивна підструктура особистості. Пізнавальні процеси, їх індивідуальні особливості, методи діагностики рівня розвитку, методи підвищення ефективності. Індивідуальність пізнавальних процесів. Сенсорно - перцептивний рівень пізнання. Структурні компоненти пам'яті, режими запам'ятовування; мнемонічні прийоми. Професійний інтелект. Творчі здібності та креативність. Афективна сфера особистості. Емоції, почуття, стани; механізми їх виникнення, форми переживання та вираження. Засоби регуляції емоційних станів. Компоненти поняття "психологічний комфорт" у застосуванні до характеристики саморегуляції особистості. Діагностика тривожності, стресу, правила їх запобігання. Спрямованість особистості. Темперамент. Характер. Здібності. Діяльність та її структура. Особистість як суб'єкт діяльності. Різновиди діяльності. Активність особистості та її джерела. Мета та мотиви діяльності. Міжособистісні стосунки в групі. Різновиди спілкування, його функції. Диференційно-психологічні розбіжності. Психологічна сумісність і конфлікти у міжособистісних стосунках. Вікові етапи розвитку особистості, поняття вікової кризи. Життєві кризи особистості. Методи корекції психічного та психофізичного стану людини.

Завдання та перспективи розвитку педагогіки. Педагогічний процес, його організація. Процес навчання, його принципи, методи, форми. Виховна діяльність як складова педагогічного процесу: сутність, зміст, організація. Системи освіти в Україні. Зміст освіти. Дидактичні основи навчання. Особливості навчання та виховання у вищій школі України.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення — [1.1]; передусе вивченню - [3.12, 3.13].

2.Цикл природничо-наукової та загально **- економічної підготовки**

2.1 Безпека життєдіяльності

Мета: формування знань і навичок щодо заходів і способів захисту людей в умовах виникнення надзвичайних ситуацій, шляхів підвищення життєдіяльності.

Предмет: способи захисту людей в умовах повсякденного життя та у незвичайних ситуаціях.

Змістовні модулі: Безпека в системі „людина – життєве середовище”. Шкідливі та небезпечні чинники життєвого середовища. Антропогенні катастрофи (аварії). Класифікація та характеристика типових видів надзвичайних ситуацій. Основні правові та нормативні акти з безпеки життєдіяльності людини в Україні. Державне управління та нагляд за безпекою життєдіяльності. Забезпечення захисту людей у надзвичайних ситуаціях. Перша допомога при кризових станах потерпілого.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна; передусе вивченню -[4.1].

2.2. Основи екології

Мета: вивчення закономірностей взаємодії суспільства з навколишнім природним середовищем для забезпечення конструктивного при-

родокористування, надання комплексу еколого-економічних знань, формування умінь і навичок з екологічної орієнтації, ефективного впровадження природоохоронних заходів.

Предмет: закономірності взаємодії елементів природних екологічних систем та соціоекосистем від глобального до локального рівнів, виробничі відносини між людьми в процесі використання природних ресурсів.

Змістовні модулі: Теоретичні основи екології. Роль екологічної сфери в структурі господарства та її взаємозв'язок з матеріальним виробництвом і невиробничою сферою. Еколого-економічні проблеми розвитку та розміщення торгівлі. Ринкові відносини у сфері природокористування. Основи управління, контролю та господарський механізм природокористування. Методологічні підходи до управління природокористуванням. Законодавчі функції управління. Фінансовий механізм природоохоронної діяльності. Екологічний моніторинг. Екологічна безпека життєдіяльності якістю природного середовища. Екологічний контроль, його об'єкти та форми. Формування ринку екологічних послуг. Екологічне страхування. Екологічний маркетинг. Екологічний менеджмент, екологічний аудит. Екологічний контроль, його об'єкти та форми. Соціологічні проблеми урбанізації та охорони здоров'я.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна, передуює вивченню -[2.1].

2.3. Фінанси і фінанси підприємств

Мета: формування знань про об'єктивні закономірності розвитку фінансової сфери, грошового обігу і кредиту, фінансових потоків на підприємстві, їх взаємодія та зміст

Предмет: система фінансових та грошово-кредитних відносин у суспільстві, на підприємстві та закономірності їх розвитку.

Змістовні модулі: Сутність фінансів як економічної категорії. Фінансові ресурси держави. Фінансова система України. Фінансова політика.

Органи управління фінансами. Поняття та склад фінансового механізму. Методи фінансового впливу на розвиток суспільства. Державний бюджет. Методи і принципи фінансового планування. Бюджетна система України. Податкова система України. Податкова політика.

Фінанси підприємств. Формування та перспективи страхового ринку в Україні.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення — [3.11, 3.1]; передує вивченню - [3.12, 3.15, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8].

3. Цикл професійно-орієнтованої підготовки

3.1. Рекреаційні комплекси

Мета: формування рекреаційної культури та знань з організації матеріальної бази відпочинку і туризму, їх якісної і кількісної відповідності потребам людини і суспільства.

Предмет: взаємозв'язок та єдність усіх компонентів навколишнього рекреаційного середовища, що є підставою для розміщення рекреаційного комплексу і визначається взаємозалежністю трьох компонентів середовища: людина – природа – архітектура.

Змістовні модулі: Архітектура рекреаційного середовища. Еволюція архітектури відпочинку. Планувальна структура рекреаційного регіону. Структурно-планувальна організація рекреаційного району. Функціональне зонування рекреаційної території району. Планувальна організація території рекреаційної зони. Види рекреаційних комплексів та їх класифікація. Архітектурно - планувальна організація курортних комплексів, комплексів відпочинку та туристських комплексів. Функціонально-планувальна організація рекреаційних закладів. Планувальна організація жилого поверху, приміщень громадського та адміністративно-господарського призначення.

Інтер'єр як організований внутрішній простір. Основи формування внутрішнього простору рекреаційних закладів. Основні складові внутрішнього простору.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна.

3.2. Технологія туристської діяльності

Мета: формування знань з основ туристської діяльності.

Предмет: технологія надання туристських послуг.

Змістовні модулі: Туризм як сфера діяльності: фактори, що впливають на розвиток туризму; класифікація туризму; форми і види туристської діяльності; система управління і регулювання туристської діяльності. Обслуговуючий технологічний процес туристських послуг. Технологічні процеси партнерських відносин. Види технологічних циклів. Основний технологічний процес туристської діяльності: туроператорська діяльність; турагентська діяльність. Основний технологічний процес споживання туристських послуг. Допоміжний технологічний процес туристських послуг. Уніфіковані технології туристських послуг. Автоматизація технологічних процесів туристських послуг.

Місце у структурно-логічній схемі : після вивчення - [3.1, 3.5, 3.6, 3.8]; передує вивченню - [3.13, 3.15].

3.3. Технологія готельної справи

Мета: формування знань і умінь з аналізу технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва та споживання готельних послуг у відповідності до міжнародних стандартів якості та гостинності.

Предмет: технологічні процеси, цикли та операції.

Змістовні модулі: Технологія сфери послуг: визначення, зміст, види і структура. Види і зміст технологій. Технологія гостинності. Сегменти індустрії гостинності. Система стандартизованої інформації індустрії гостинності. Типологія готельних підприємств. Класифікація підприємств готельного типу. Основи нормативного та експлуатаційного регулювання діяльності готельного підприємства. Функціонально-технологічна структура підприємств готельного типу. Планувальна організація технологічних процесів у готельному підприємстві. Структура технології готельного обслуговування. Структура технологічних процесів експлуатації приміщень житлового поверху. Технологічний цикл ведення "білизняного господарства" і контролю якості експлуатації приміщень житлового поверху. Структура і зміст технологічного процесу приймання і розміщення в готельному підприємстві. Уніфіковані технології готельних послуг. Автоматизація технологічних процесів.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.5]; передуюче вивченню - [3.12, 3.13, 3.15].

3.4. Технологія ресторанних послуг

Мета: вивчення структури та змісту технологічних процесів та технологічних принципів виробництва ресторанних послуг; технологічне забезпечення якості послуг; формування вмінь та навичок з виконання технологічних операцій згідно нормативно-технічної документації.

Предмет: загальні закономірності та принципи технологічних процесів.

Змістовні модулі: Соціально-економічне значення ресторанних послуг. Типологія підприємств харчування. Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації торгово-виробничих приміщень. Устаткування і оснащення технологічних процесів. Технологічний процес виробництва ресторанних послуг. Особливості технологічного процесу надання послуг харчування мешканцям готельних комплексів; туристам у мобільних засобах розміщення; учасникам конгресового туризму; розважально-тематичні

послуги, офіційно-ділові. Технологія обслуговування за типом "Кейтеринг". Уніфіковані технології ресторанних послуг. Автоматизація технологічних процесів ресторанних послуг.

Місце у структурно-логічній схемі: передує вивченню - [3.4].

3.5. Організація сфери туристських послуг

Мета: формування розуміння сутності туристської послуги, як складової сфери послуг.

Предмет: соціально-економічне модулювання сфери туристських послуг, аналіз рівня розвитку і якості туристських послуг.

Змістовні модулі: Туристська послуга як найбільша складова сфери послуг. Сегменти сфери туристських послуг. Організація послуг розміщення. Організація основного функціонального процесу в готельному підприємстві. Туристські категорії послуг харчування.

Організація рекреаційних послуг. Організація спортивно-оздоровчих послуг. Організація видовищно розважальних послуг. Організація інформаційно-пізнавальних послуг. Організація торгово-побутових послуг. Організація послуг бізнес-турів.

Нормативи якості туристських послуг. Нормативні вимоги до якості послуг. Культура обслуговування і якість послуг.

Комп'ютерні технології в сфері туристських послуг.

Місце у структурно-логічній схемі: передує вивченню - [3.2].

3.6. Організація послуг харчування

Мета: формування знань з раціональної організації послуг харчування, набуття практичних навичок щодо внутрішнього змісту, взаємодії та узгодженості технологічних операцій і процесів послуг харчування.

Предмет: загальні закономірності розвитку послуг харчування матеріального і нематеріального характеру.

Змістовні модулі: Розвиток теорії та практики організації послуг харчування. Фактори рівня науково-практичної підготовки виробництва. Закони та принципи організації виробничих процесів та систем в підприємствах харчування. Організаційні форми виробництва. Проектування виробів та процесів у виробництві послуг харчування. Типологія елементів обслуговування. Проектування послуг харчування та моделювання процесу надання послуг харчування різним категоріям споживачів. Стандартизація та сертифікація послуг харчування. Організаційно-правова та нормативно-технічна документація, що регулює роботу підприємств харчування.

Місце у структурно-логічній схемі: передує вивченню - [3.4].

3.7. Організація екскурсійних послуг

Мета: формування знань та практичних навичок підготовки екскурсій та їх проведення з урахуванням класифікації за тематикою і складом учасників.

Предмет: основи екскурсійної справи як економічний об'єкт.

Змістовні модулі: екскурсія – мета і задачі. Специфіка екскурсії, її ознаки, особливості, зміст. Функції екскурсії. Оглядові і тематичні екскурсії. Екскурсії для різноманітних груп населення, поділ екскурсій за місцем проведення, за способом пересування, за формою проведення. Навчальні, пробні та показові екскурсії. Тематика екскурсій.

Підготовка екскурсії. Етапи підготовки екскурсій. Головні вимоги до тематики екскурсії, методика її підготовки, розкриття теми. Правильний добір об'єктів екскурсії. Оцінка об'єктів за критеріями. Схема занесення відомостей про об'єкт у спеціальні картки. Маршрут і текст екскурсії. Вступ, основна частина і висновок в екскурсії. Матеріали портфеля екскурсовода.

Методика проведення екскурсій. Методичні прийоми показу та розповіді, їх застосування в екскурсіях. Жести екскурсовода.

Техніка проведення екскурсій. Аналіз екскурсії. Диференційний підхід до екскурсійного обслуговування різноманітних груп населення.

Порядок оформлення документів суб'єктами туристської діяльності, які мають власний екскурсійний продукт: технологічна карта екскурсії; контрольний текст екскурсії; матеріали «портфеля екскурсовода»; схеми маршрутів транспортних екскурсій; договори з транспортними підприємствами при здійсненні екскурсії на транспорті; договори з музеями, заповідниками, культурними закладами тощо; прейскурант цін на екскурсійні послуги.

Вимоги до посади екскурсовода, його права та обов'язки. Контакт екскурсовода з групою.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.1, 3.2, 3.3, 4.2, 4.3].

3.8. Організація туризму

Мета: формування знань, умінь та практичних навичок з організації туризму та туристської діяльності.

Предмет: організація туризму та туристської діяльності.

Змістовні модулі: типи туризму : внутрішній, виїзний та вїїзний. Категорії туризму : національний, в окремій країні, міжнародний; інші класифікації у сфері туризму.

Вимоги до службового приміщення, до кадрового складу тур фірми та інформаційно-рекламної діяльності. Укладання договорів. Умови організації туристичних поїздок за кордон. Організація прийому та обслуговування іноземних туристів в Україні.

Туристичні потреби, права та обов'язки туристів. Типи тур фірм: туроператори та турагенти, туристична інфраструктура.

Туристичні ресурси. Основні напрямки розвитку туризму у світі та в Україні. Типи турів, розробка програм туру.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [4.2, 4.3, 3.1, 4.5].

3.9. Організація транспортних послуг

Мета: формування знань з питань організації подорожей з використанням автотранспорту, річкових та морських суден, авіа- та залізничного транспорту.

Предмет: моделі організації транспортних подорожей.

Змістовні модулі: історичні аспекти розвитку індустрії транспортних подорожей. Організація послуг залізничного транспорту. Організація подорожей з використанням автотранспорту. Організація водних подорожей. Організація авіаподорожей.

Принципи формування туристських маршрутів з різними засобами пересування. Принципи формування бізнес-планів туристської фірми з реалізації транспортних подорожей. Основні підходи та принципи забезпечення реклами транспортних подорожей.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.1, 4.1, 4.2, 4.3].

3.10. Інформаційні системи і технології в туризмі та готельній індустрії

Мета: надання знань зі структури, функцій, принципів дії інформаційних систем в туристичній індустрії та практичне закріплення суттєвих аспектів роботи з ними.

Предмет: інформаційно-довідкові системи, бази даних, Інтернет-технології, системи бронювання і резервування, автоматизовані інформаційні системи підприємств туристичної індустрії.

Змістовні модулі: Поняття інформаційних систем. Призначення і функції інформаційних систем у туризмі та готельному господарстві. Стан впровадження інформаційних технологій у туристському і готельному бізнесі. Бази даних туристського профілю. Інтернет-технології в туристському і готельному бізнесі. Інформаційні системи бронювання і резервування послуг. Глобальні дистриб'юторні системи в туризмі. Інформаційні системи управління закладами розміщення і громадського харчування. Інформаційні системи управління туристськими фірмами.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.2, 3.3, 3.4, 3.11, 3.15].

3.11. Економіка та ціноутворення в туризмі

Мета: формування у студентів розуміння економічного механізму діяльності підприємств туристської діяльності; напрямків диверсифікації виробництва, стійкості функціонування в ринкових умовах.

Предмет: вивчення структури господарських об'єктів та методів господарювання в процесі становлення ринкових відносин, система норм і нормативів, планування та регулювання діяльності підприємств сфери туризму, розробка економічної стратегії діяльності підприємств туристичної діяльності в умовах зростаючої конкуренції; формування у студентів теоретичних знань щодо ціноутворюючих процесів, особливостей державної цінової політики України та отримання конкретних знань щодо: ринкової ціни на послуги підприємств туристичної діяльності.

Змістовні модулі: Роль і місце туристського підприємства в народногосподарському комплексі та в системі ринкового господарства. Економічні основи функціонування підприємств туристської індустрії.

Механізм внутрішнього економічного регулювання діяльності підприємств туристичної діяльності.

Ресурсний потенціал підприємств. Необоротні та оборотні активи туристичного підприємства. Управління поточними витратами та собівартістю послуг в підприємствах туристичного бізнесу. Управління прибутками та рентабельністю на підприємствах туристської діяльності. Податкова політика підприємств туристської діяльності.

Ціна туристських послуг. Управління власними і позиковими фінансовими ресурсами в підприємствах туристської діяльності. Планування фінансів на туристичних підприємствах. Управління ризиком в підприємницькій діяльності та шляхи запобігання банкрутств. Розробка бізнес - планів стратегічного розвитку та інвестиційних проектів на підприємствах туристської діяльності

Оволодіння практичними навичками визначення калькуляції собівартості, системи цін, вміння враховувати розміри непрямих податків, що включаються в ціну; формування ціни у відповідності з дією закону попиту і пропозиції, практика формування ціни на туристичні послуги.

Цінова політика підприємств готельного туризму, особливості калькулювання цін на додаткові послуги підприємств туристичної індустрії.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.14].

3.12. Менеджмент туризму

Мета: усвідомлення сутності основних понять та категорій науки управління в сфері туризму.

Предмет: загальні закономірності формування, функціонування та розвитку системи управління організацією, умови та фактори підвищення їх ефективності.

Змістовні модулі: поняття та сутність менеджменту. Особливості туризму як об'єкту управління. Система і структура управління туризмом. Функції і принципи менеджменту в туризмі. Методи менеджменту.

Стиль керівництва туристською фірмою. Особистість, влада і авторитет менеджера. Управлінські рішення. Культура управлінської праці. Мистецтво спілкування. Організація проведення ділових нарад та переговорів. Управління конфліктами та стресами. Ефективність менеджменту в туризмі.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.2], передує вивченню [2.1, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8],

3.13. Маркетинг в туризмі

Мета: формування вмій та навичок щодо застосування маркетингового інструментарію в туризмі.

Предмет: закономірності, які виникають в процесі створення, просування та обміну туристичного продукту на ринку послуг.

Змістовні модулі: сутність. Зміст, цілі та задачі маркетингу в туризмі. Концепція і філософія маркетингу в туризмі. Основні спрямування маркетингових досліджень та система маркетингової інформації. Сегментація ринку. Формування маркетингової стратегії. Маркетингова продуктова, цінова. Збутова, комунікаційна стратегії підприємств туристської діяльності. Стимулювання збуту, пропаганда і реклама в комплексі маркетингових комунікацій. Засоби розповсюдження туристської реклами. Виставки і ярмарки. Фірмовий стиль туристського підприємства. Організація і контроль маркетингу підприємств туристської діяльності.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.2, 3.12].

3.14. Правове регулювання туристської діяльності

Мета: формування у студентів знань законодавчих та інших нормативних правових актів, що регулюють сферу туризму.

Предмет: зміст законів та інших нормативних актів, які є правовою основою діяльності туристських організацій.

Змістовні модулі: Законодавство України про туристську діяльність. Державна програма розвитку туризму в Україні до 2010 року. Законодавчі акти туристської діяльності. Нормативні акти. Цивільно-правові зобов'язання та договори. Правовий режим міжнародної туристської діяльності. Регламентация міжнародної туристської діяльності у законодавстві України. Порядок оформлення виїзду українських громадян за кордон. Міжнародні нормативні акти. Законодавчий захист прав споживачів.

Місце у структурно-логічній схемі : після вивчення - [3.8]; передусє вивченню - [3.15].

3.15. Фінансовий та податковий облік

Мета: освоєння студентами основ фінансового та податкового обліку на підприємствах різних форм власності та видів діяльності.

Предмет: об'єкти бухгалтерського обліку; загально прийняті принципи бухгалтерського обліку; облікові процедури; фінансова та податкова звітність; регулювання фінансово-господарської діяльності підприємств та оцінка її відповідності чинному законодавству та критеріям ефективності використання.

Змістовні модулі: Сутність бухгалтерського обліку, його принципи та об'єкти. Фінансовий, управлінський і податковий облік. Бухгалтерський баланс. Система бухгалтерського обліку. Інформаційне забезпечення бухгалтерського обліку. Фінансовий облік. Облік статутного капіталу. Облік необоротних активів. Облік виробничих запасів. Облік та звітність матеріально відповідальних осіб. Облік оплати праці та розрахунків з персоналом. Облік витрат на оплату праці. Облік готової продукції та її реалізації. Облік витрат та доходів Розрахунки з бюджетом по податках та

обов'язкових платежах. Облік розрахунків з бюджетом. Облік грошових коштів, розрахункових та кредитних операцій. Облік валютних операцій. Організація обліку та звітності, розрахунків із бюджетом за податками та платежами.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення - [3.11, 2.2, 3.14].

4. Варіативна частина

4.1. Основи страхування в туризмі

Мета: формування у студентів необхідних знань про основні поняття страхової справи.

Предмет: принципи та техніка різних видів страхування: фінансових, підприємницьких, кредитних, банківських, валютних та інших ризиків.

Змістовні модулі: Страхування в ринкових умовах: принципи та практика. Роль і місце страхових ринків в економіці. Правові основи страхування. Державне регулювання страхової діяльності. Страхування фінансових ризиків. Добровільне страхування ризиків непогашених кредитів. Страхування відповідальності позичальника за непогашений кредит. Забезпечення фінансової стійкості та платоспроможності страхувальників. Аудит страхування туристських організацій та туристів. Оцінка достовірності даних фінансової (бухгалтерської) звітності страхувальників. Нормативно-правова база та оподаткування при страхуванні туристських організацій. Методика перевірки взаємозв'язку форм і достовірності даних звітності організацій при їх аудиторській перевірці.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [2.1, 2.2, 3.2]

4.2. Етика та психологія ділового спілкування

Мета: засвоєння основних етичних норм і вимог етики ділових відносин і ділового етикету.

Предмет: закономірності, що сприяють усвідомленню вимог етики ділових відносин і етикету.

Змістовні модулі: Предмет та завдання етики ділових відносин. Ділове спілкування. Правила спілкування. Задачі, що можуть вирішуватися в процесі спілкування. Психологічні типи співрозмовників.

Культура мовленнєвого спілкування менеджера туристичного бізнесу. Невербальні засоби спілкування. Етикет країн світу. Загальні положення. Мова. Одяг. Ділові трапези. Релігія і правила спілкування з представниками різних релігійних конфесій.

Національні особливості культур різних країн. Організація ділових контактів. Візитні картки. Ділові розмови і телефон. Спілкування при працевлаштуванні.

Методика ведення переговорів. Підготовка до переговорів. Етапи переговорного процесу. Метод позиційного торгу. Метод принципів переговорів. Створення сприятливого психологічного клімату. Закони запам'ятовування. Тактика ведення переговорів. Методика проведення ділової наради.

Економічні й організаційні передумови проведення ділових нарад. Підготування наради. Методика проведення ділової наради. Робота за результатами наради. Вимоги до головної наради. Альтернативні форми проведення нарад (методи пошуку нових рішень).

Ділова етика у діяльності менеджера туристичного бізнесу.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.1, 1.2],, передує вивченню - [3.12, 3.13].

4.3. Географія туризму

Мета: вивчення територіальної організації туристичного господарства. Умов і особливостей його розвитку в різних районах і країнах.

Предмет: наявність туристичних ресурсів, виявлення туристських потреб, оцінка рекреаційної діяльності, туристських можливостей різноманітних районів і країн світу.

Змістовні модулі: економічне й соціальне значення рекреаційної діяльності, її структура і класифікація, умови і фактори обслуговування. Туристсько-рекреаційні ресурси країн і континентів, їх районування; характеристика рекреаційних ресурсів України, ближнього зарубіжжя.

Оцінка рекреаційних ресурсів, територій. Характеристика основних рекреаційних районів країн Далекого зарубіжжя Східної, північної та Центральної Європи, Північної й Латинської Америки, Азії, Африки, Австралії. Географія міжнародного туризму.

Місце у структурно-логічній схемі: передуює вивченню [3.1, 3.5, 3.7, 3.8, 4.4, 4.6].

4.4. Світовий ринок послуг турбізнесу

Мета: засвоєння системи знань, на яких базуються особливості організації сучасного світового ринку туристичного бізнесу.

Предмет: закономірності формування та кон'юнктура світового ринку туристичних послуг, основні концепції просування туристичного продукту у міжнародному просторі, динаміка міжнародної торгівлі послугами.

Змістовні модулі: Суть світового ринку туристичних послуг. Теорії міжнародної торгівлі, що прояснюють міжнародний розподіл та загальні напрямки туристських потоків. Туристичні регіони, основні туристичні

центри. Транснаціональні корпорації та глобалізація індустрії міжнародного туризму. Засоби розміщення. Індустрія переміщення туристів.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна, передує вивченню - [3.8].

4.5. Туристські ресурси України

Мета: формування знань про сутність туристських ресурсів України як передумови розвитку внутрішнього та в'їзного туризму, їх різновиди, роль у процесі фахової підготовки майбутнього менеджера туризму.

Предмет: сукупність природних та антропогенних ресурсів, що мають вплив на розвиток туризму в Україні.

Змістовні модулі: Географічні аспекти формування туристських ресурсів України. Основні відомості про державу. Коротка історія формування території України. Туристський ареал України. Природні туристські ресурси України. Характеристика об'єктів природно-заповідного фонду України. Антропогенні ресурси України. Подієвий туризм в Україні. Комплексна оцінка туристських ресурсів України. Класифікація туристських територій України. Туристські ресурси Криму та областей Чорноморсько-Азовського узбережжя. Туристські ресурси Карпат. Туристські ресурси Поділля. Туристські ресурси Полісся. Туристські ресурси центрально-східної України.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна, передує вивченню - [3.1].

4.6. Історія розвитку світового туризму

Мета: формування знань щодо процесу виникнення, становлення та удосконалення туризму, обмінів і діяльності туристських організацій

Предмет: загальні закономірності розвитку світового туризму.

Змістовні модулі: Передумови виникнення туризму. Становлення екскурсійної та туристської діяльності. Подорожі в античному світі. Географічні відкриття мореплавців і мандрівників. Передумови виникнення перших організованих екскурсій. Соціально-економічні передумови розвитку напрямів світового туризму. Вплив демографічних факторів на розвиток туризму. Умови виникнення та розвитку туризму в СРСР. Зародження та становлення екскурсійного і туристського руху в СРСР. Характеристика основних етапів розвитку туризму в країнах бувшого соціалістичного табору. Розвиток екскурсійної справи. Напрями і форми роботи в молодіжному та самодіяльному туризмі. Розвиток міжнародного туризму в СРСР. Розвиток соціального та молодіжного туризму. Передумови розвитку туризму в Україні. Етапи розвитку туризму в Україні. Особливості державного регулювання туризму в Україні.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна.

ТЕСТИ

з питань теоретичної підготовки фахівців сфери туризму

Варіант №1

1. Якщо прийдеться роз'яснювати сутність управління, то Ви скажете, що це :

1. робота, що пов'язана з переробкою інформації;
2. підготовка та прийняття рішень менеджером;
3. керівництво людьми;
4. здійснення впливу на певний об'єкт з метою досягнення якоїсь цілі.

2. З чого розпочинається організація праці управлінського персоналу туристського підприємства?

1. організації робочих місць;
2. створення належних умов праці;
3. розподілу та кооперації праці;
4. визначення розміру заробітної плати.

3. Якщо виявлені відхилення у виконанні управлінського рішення, що необхідно зробити?

1. покарати виконавця;
2. відмінити виконання рішення;
3. визначити ступінь і причини відхилення;
4. відмовитися від цього рішення та шукати інше.

4. Сучасними формами управління туристськими об'єднаннями є:

1. Глобальні об'єднання та стратегічні альянси.
2. Франчайзинг, контракти на управління та маркетинг.
3. Ланцюгові об'єднання, монополістичні структури.
4. Підприємства, товариства та кооперативи.

5. До факторів зовнішнього середовища прямої дії, що впливають на діяльність туристичного підприємства належать:

1. Постачальники, трудові ресурси, закони і органи державного регулювання, споживачі, конкуренти
2. Стан економіки, зміни у політиці, соціальна культура, НТП, технології, групові інтереси, міжнародне середовище
3. Цілі, кадри, завдання, структура, технологія
4. Плани, прогнози, організаційна структура, мотивація, контроль

6. Маркетингове внутрішнє середовище - це:

1. постачальники, персонал готелю, рівень інфляції;
2. ресурси готелю, споживачі, конкуренти
3. виробництво, конкуренти, контактні аудиторії, споживачі;
4. персонал, організація управління, культура, фінанси, маркетинг туристського підприємства.

7. Аналіз можливостей освоєння сегмента ринку припускає:

1. прогнозування можливого обсягу продажів і прибутку;
2. виявлення позицій основних конкурентів;
3. оцінку ризику;
4. все разом .

8. Корпоративна індивідуальність – це:

1. комунікації туристського підприємства;
2. цінності, судження, норми поведінки, які прийняті на підприємстві;
3. корпоративна місія;
4. корпоративна ідентичність.

9. Потужність підприємства залежить від:

1. забезпечення обладнанням;
2. соціального захисту працівників;
3. забезпечення матеріалами;
4. розміру заробітної плати.

10. Назвати засоби управління якістю продукції (послуг):

1. сертифікація;
2. стандартизація;
3. Державний контроль;
4. всі відповіді вірні.

11. Вкажіть форму оплати праці, яка не належить до основних:

1. погодинна;
2. погодинно-преміальна;
3. відрядна;
4. жодної правильної відповіді.

12. До основних туристських послуг відносяться:

1. Послуги засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних та страхових компаній
2. Послуги лікування, спортивні, побутові, торговельні та індустрії розваг
3. Послуги турагенств, тур операторів, туристичних бюро, екскурсійних бюро, бюро подорожей та екскурсій
4. Послуги засобів розміщення

13. Органами, що здійснюють регулювання в галузі туризму, є:

1. Верховна Рада України, Кабінет Міністрів України, Верховна Рада та Рада міністрів АР Крим
2. Міністерство культури і туризму, місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування
3. Державна служба туризму і курортів
4. Разом

14. До підприємств готельного типу відносяться:

1. Туристський комплекс, санаторний комплекс, комплекс відпочинку, мобільний комплекс
2. Гуртожиток, молодіжний будинок, теплохід
3. Мобільний комплекс, комплекс відпочинку, молодіжний будинок
4. Разом

15. Транспортний комплекс України включає:

1. Авіа комплекс, автотранспортний комплекс
2. Залізничний комплекс
3. Водний комплекс
4. Усі відповіді разом

16. До глобальних комп'ютерних систем бронювання відносяться:

1. „Сейбр”, „Галілео”
2. „Амадеус”, „Уолспен”
3. „Сейбр”, „Галілео”, „Амадеус”, „Уолспен”
4. „Сейбр”, „Галілео”, „Амадеус”, „Уолспен”, „Фіделіо”

17. Що таке чартерний рейс?

1. Рейс поза розкладом
2. Регулярний рейс

3. Літак для перевезення туристських груп
4. Літак для перевезення індивідуальних туристів

18. Туристська діяльність це:

1. Дії, результатом яких є виробництво або споживання туристського продукту
2. Діяльність з просування та реалізації туристського продукту
3. Дії, що направлені на формування, просування, реалізацію та споживання туристського продукту
4. Результат діяльності туристського підприємства

19. Метод управління це:

1. спосіб обґрунтування управлінського рішення;
2. спосіб впливу на якийсь об'єкт;
3. порядок виконання роботи в управлінні;
4. переконання управлінських працівників.

20. Рішення як результат управлінської діяльності – це:

1. наміри, щодо виконання певної роботи;
2. наказ, який потрібно виконувати;
3. висновок про необхідність здійснення певного впливу на об'єкт управління чи зовнішнє середовище;
4. продукт розумової праці менеджера.

21. Потенціал туристського підприємства це:

1. персонал підприємства;
2. сукупність всіх цінностей і можливостей підприємства для виробництва та надання послуг;
3. максимальний об'єм надання послуг;
4. сукупність технологічних та фінансових ресурсів.

22. При розробці бізнес-плану вибір туристським підприємством супутніх видів діяльності з урахуванням їх пріоритетності та можливості пільг з боку держави на стадії:

1. Вибору основного виду діяльності.
2. Визначення місця дислокації бізнесу.
3. Формування організаційної структури управління підприємством.
4. Аналізу ринку туристських послуг.

23. Функції фінансів туристського підприємства:

1. Формування, підтримання оптимальної структури і нарощування потенціалу підприємства в наданні туристичних послуг.
2. Забезпечення поточної діяльності туристського підприємства.
3. Забезпечення участі туристського підприємства в здійсненні соціальної політики.
4. Всі вище перераховані відповіді.

24. Кон'юнктура ринку – це:

1. діяльність конкурентів;
2. економічна ситуація на ринку в певний момент часу;
3. позиція туристської фірми на ринку;
4. обсяг продажів турпослуг.

25. Структура комплексу маркетингових комунікацій представляє собою:

1. використання реклами й стимулювання збуту;
2. використання стимулювання збуту й пропаганду;
3. участь у виставках;
4. сполучення окремих елементів комунікацій.

26. Основним об'єктом уваги в маркетингу є:

1. туристські послуги;
2. рекламні заходи;

3. потреби споживачів;
4. можливості туристського підприємства.

27.Що включається у фінансовий план при розробці бізнес-плану?

1. прибутки і збитки;
2. форма організації бізнесу;
3. стратегія маркетингу;
4. план руху готівки.

28.Норма часу – це:

1. кількість продукції, що має бути виготовлена за одиницю часу;
2. кількість обладнання, закріпленого за працівниками;
3. чисельність працівників, що обслуговують одне робоче місце;
4. максимально допустимі витрати часу на одиницю продукції.

29.Керівник державного підприємства без погодження з органом управління:

1. формує адміністрацію підприємства;
2. установлює форми і системи оплати праці;
3. звільнити робітників;
4. всі відповіді вірні.

30. Найрозвинутішим у туристському відношенні макрорегіоном є:

1. Африка
2. Азіатсько-Тихоокеанський
3. Америка
4. Європа

Варіант № 2

1. Дайте визначення поняття "функція управління":

1. спосіб впливу на об'єкт управління;
2. вид управлінської діяльності;
3. складова частина системи управління;
4. загальне вихідне положення, дотримання якого на практиці є важливою передумовою ефективного управління.

2. З чого розпочинається організація праці управлінського персоналу туристського підприємства?

1. організації робочих місць;
2. створення належних умов праці;
3. розподілу та кооперації праці;
4. визначення розміру заробітної плати.

3. Якщо клієнт розмовляє з менеджером не державною, а іншою знайомою для цього працівника мовою, то:

1. менеджер повинен зауважити, що потрібно говорити державною мовою;
2. поглядом, жестами або репліками менеджер повинен виявити своє незадоволення;
3. менеджер повинен підтримати розмову мовою клієнта;
4. менеджер зобов'язаний продовжувати спілкування державною мовою.

4. Мета стратегічного управління туристським підприємством полягає у:

1. Визначенні стратегічного напрямку розвитку підприємства.
2. Визначенні шляхів максимізації прибутку на майбутній період.
3. Визначенні місії, цілей та стратегій, розробці та забезпеченні виконання системи планів як інструментів реалізації стратегічних орієнтирів підприємства.
- 4) Задоволенні потреб потенційних споживачів послуг підприємства.

5. До основних функцій управління підприємствами туризму належать:

1. Науковість, цілеспрямованість, послідовність
2. Планування, організація, мотивація, контроль
3. Координація, складання звітів, контроль
4. Видання розпорядчих актів, вказівок, наказів тощо

6. Маркетингове зовнішнє середовище – це:

сукупність суспільних та природних факторів;

1. політична та економічна ситуація;
2. постачальники, споживачі, конкуренти;
3. все разом .

7. Одним з важливих завдань готелю є проблема створення нових послуг.

Першими етапами створення нової послуги є:

1. аналіз маркетингових можливостей, відбір ідей;
2. відбір ідей, розробка стратегії маркетингу;
3. розробка стратегії маркетингу, випробування послуги в ринкових умовах;
4. пошук ідей, відбір ідей.

8. Найважливішою причиною, що сприяла росту уваги до маркетингу з боку туристських підприємств, стало:

1. поява наукових розробок і книг по маркетингу в туризмі;
2. зміна ринкової ситуації;
3. підготовка фахівців з маркетингу а навчальних закладах;
4. вказівка органів державної влади й управління.

9. Продуктивність праці не впливає на:

1. собівартість продукції (послуг);
2. зменшення матеріальних витрат на одиницю продукції (послуг);

3. зменшення витрат часу;
4. зменшення доходу підприємства.

10. До основних фондів не відносять ті, що :

1. використовуються у виробничому процесі більше одного року;
2. переносять свою вартість на продукцію (послуги) за один виробничий цикл;
3. піддаються амортизації;
4. втрачають вартість.

11. Інвестиції – це:

1. пошук інвесторів та визначення можливостей одержання інвестицій;
2. довгострокові вкладення капіталу з метою одержання прибутку;
3. короткострокові вкладення капіталу з метою одержання прибутку;
4. вкладення на відшкодування витрат на виробництво.

12. Фактори, що впливають на організаційну структуру готельного підприємства:

1. Місце розташування, призначення готелю, рівень комфорту
2. Вартість розміщення, сезонність, призначення
3. Рівень комфорту, сезонність, вартість розміщення
4. Усі відповіді вірні

13. Туристська інфраструктура це сукупність:

1. Комунікацій, споруд і устаткування, комунально-господарчих і побутових комплексів
2. Різних галузей соціально-економічної системи, виробничих туристських потужностей і науково-освітніх структур, що спрямовані на розвиток туризму
3. Підприємств, які забезпечують індустрію туризму
4. Підприємства, які надають послуги розміщення та харчування

14. До функцій рекреаційної послуги відносяться

1. Лікувальна, пізнавальна, дозвіллева, спортивно-оздоровча, діагностична
2. Розважальна, спортивно-оздоровча, пізнавальна, матеріальна
3. Усі відповіді вірні

15. Туристські категорії бізнес-послуг включають:

1. Інсентів-тур, конгрес-тур, бізнес-тур
2. Навчальний тур, конгрес-тур, бізнес-тур
3. Інсентів-тур, конгрес-тур, бізнес-тур, навчальний тур
4. Конгрес-тури

16. До підприємств туристичної індустрії відносяться:

1. Підприємства-посередники надання тур послуг та підприємства-виробники туристських послуг
2. Підприємства, що виконують функції виробників та посередників в туризмі, і підприємства не туристської сфери, що приймають участь у обслуговуванні туристів
3. Обидві відповіді вірні
4. Жодна з відповідей не вірна

17. Що таке туристська індустрія?

1. Сукупність виробництв, що забезпечують створення матеріальної бази туризму
1. Сукупна діяльність різних галузей соціально-економічної системи, виробничих туристських потужностей і науково-освітніх структур, що спрямовані на розвиток туризму
2. Сукупна діяльність виробничих туристських потужностей, що спрямовані на розвиток туризму
3. Жодна з відповідей не вірна

18. Інклюзив-тур це:

1. Тур, що складається з різних видів послуг, згідно побажань клієнтів

2. Подорож за визначеним маршрутом з певним комплексом послуг

3. Групові тури за жорстко спланованим набором послуг

19. Стиль управління -

1. це сукупність методів, що постійно використовуються в управлінні;

2. це якості /властивості/ працівника, які необхідні для управління;

3. це усталений характер діяльності керівника;

4. манера спілкування керівника.

20. Для чого керівник готельного підприємства повинен залучати членів трудового колективу до вироблення управлінських рішень?

1. щоб зняти з себе відповідальність за їх обґрунтованість;

2. щоб створити про себе думку як про керівника-демократа;

3. щоб розширити базу знань по конкретним питанням та скористатись колективним досвідом;

21. Формою виходу туристського підприємств на зарубіжний ринок є:

1. реалізація послуг іноземним споживачам;

2. вступ до глобального об'єднання;

3. рекламна компанія;

4. реєстрація підприємства в офшорних зонах.

22. До показників соціальної ефективності управління туристським підприємством належать:

1. Скорочення працемісткості процесів управління, скорочення витрат на управління, скорочення тривалості циклів управління в результаті впровадження інформаційних технологій та ін.

2. Рівень централізації функцій управління, співвідношення чисельності управлінських працівників між різними рівнями управління, швидкість прийняття управлінських рішень та ін.

3. Рівень трудової дисципліни, умов праці, підвищення кваліфікації менеджерів, формування організаційної культури, продуктивність праці, зарплата віддача, ін.

4. Коефіцієнт фінансової стійкості, оборотності, фондомісткості, науково-технічний рівень управління, рівень трудової дисципліни, рівень централізації управління.

23. Фінансові активи туристського підприємства включають:

1. Грошові кошти, контрактне право на одержання від інших підприємств грошових коштів або будь-яких видів послуг або товарів, контрактне право обміну фінансових інструментів з іншим підприємством на потенційно вигідних умовах.

2. Обмін фінансовими інструментами.

3. Інвестиційні ресурси.

4. Всі вище перераховані відповіді.

24. Комплекс маркетингу – це:

1. співробітники відділу маркетингу туристського підприємства;

2. комунікації;

3. сукупність засобів впливу на цільовий ринок;

4. організація збуту туристської послуги.

25. У турфірмі маркетингом повинні займатися:

1. керівники підприємства;

2. всі співробітники;

3. співробітники відділу маркетингу;

4. споживачі послуг.

26. Найбільш важливими особливостями маркетингу є:

1. "агресивний" збут, підтримуваний агресивною рекламою;

2. здійснення політики низьких цін з метою розширення збуту;

3. комплексний підхід до досягнення поставлених цілей, систематичне вивчення вимог ринку, адаптація до них турпослуги, активний вплив на ринок;

4. систематичний підбір інформації про стан конкуренції.

27. Керівник державного підприємства без погодження з органом управління:

1. формує адміністрацію підприємства;
2. установлює форми і системи оплати праці;
3. звільнити робітників;
4. всі відповіді вірні.

28. Підприємство може стати іноземним, якщо:

1. у статутному фонді іноземних інвестицій стає 100%;
2. у статутному фонді іноземних інвестицій більше 50%;
3. принаймні один власник є резидентом іншої держави;
4. всі відповіді вірні.

29. До нематеріальних активів належить право на:

1. "ноу-хау";
2. володіння патентними свідоцтвами;
3. раціоналізаторські пропозиції;
4. всі відповіді вірні.

30. До складу функціонально-господарської підсистеми входять:

1. гостинність, транспорт, туристична та оздоровча діяльність;
2. туристські ресурси, транспорт, туристська інфраструктура;
3. гостинність, громадське харчування, туристські підприємства;
4. усі відповіді вірні

Варіант №3

1. Визначте поняття “принцип управління”. Вкажіть, що це:

1. переконання управлінських працівників;
2. те, що визначає непохитність працівника у складних ситуаціях;
3. загальне вихідне положення, дотримання якого на практиці є важливою передумовою ефективного управління;
4. спосіб впливу на управляємий об’єкт.

2. Що відноситься до методів морального стимулювання ?

1. видача туристичної путівки;
2. підбадьорення та поблажливість у випадках притягнення до відповідальності;
3. подяка за хорошу роботу, офіційне чи не офіційне визнання професійної досконалості працівника;
4. службове підвищення.

3. Якщо у діловій розмові необхідно зупинити співрозмовника, то керівник:

1. перебиває висловлювання і говорить, що йому все ясно;
2. розпочинає користування телефоном;
3. зводить погляд на стелю, поглядає на годинник;
4. робить втомлений вигляд.

4. У першому розділі бізнес-плану туристського підприємства повинні бути розкриті наступні питання:

1. Вибір місця дислокації бізнесу, маркетинг ринку туристських послуг, дослідження специфіки макро- та мікроекономіки, податкової політики, нормативно-правової бази, інфраструктури та рекреаційних ресурсів.
2. Вибір основного виду статутної діяльності.
3. Дослідження ринку туристських послуг та прогнозування майбутніх джерел доходу.
4. Аналіз конкурентного середовища.

5. Який основний недолік колективної розробки та колегіального прийняття управлінських рішень на туристських підприємствах?

1. Значна витрата часу.
2. Можливість виникнення конфліктів.
3. Велика ймовірність вироблення і прийняття не оптимальних, а компромісних рішень.
4. Послаблення влади керівника.

6. Цільовий ринок туристського підприємства - це:

1. ринок, що має рекламні можливості для росту обсягу продажів;
2. ринок, на якому забезпечується продаж деякого обсягу туристської послуги;
3. ринок, на якому підприємство реалізує або збирається реалізувати свої цілі;
4. ринок, на якому комерційні операції відрізняються нестабільністю.

7. До числа найважливіших зовнішніх факторів, прийнятих до уваги при розробці цінової стратегії, належать:

1. рівень і динаміка конкуруючих цін;
2. співвідношення попиту та пропозиції;
3. споживачі;
4. всі перераховані.

8. На туристському підприємстві маркетингом повинні займатися:

1. керівники підприємства;
2. всі співробітники;
3. співробітники відділу маркетингу;

4. керівники туристських груп.

9. До складу капітальних вкладень підприємства не включається:

1. вартість будівельно-навантажувальних робіт;
2. вартість придбання сировини для виробництва продукції;
3. вартість технологічного обладнання;
4. вартість перевезення технологічного обладнання.

10. Виробнича програма підприємства повинна бути обґрунтована з урахуванням:

1. маркетингових досліджень;
2. угод на поставку продукції (послуг);
3. державних замовлень;
4. потужності підприємства;
5. всі відповіді вірні.

11. Головним завданням підприємства є:

1. своєчасна виплата заробітної плати працівникам підприємства;
2. ефективне використання майна підприємства;
3. задоволення потреб ринку з метою забезпечення фактичного прибутку;
4. підвищення продуктивності праці.

12. До додаткових туристських послуг відносяться:

1. Послуги засобів розміщення, підприємств харчування, транспортних та страхових компаній
2. Послуги лікування, спортивні, побутові, торговельні та індустрії розваг
3. Послуги турагенств, тур операторів, туристичних бюро, екскурсійних бюро, бюро подорожей та екскурсій
4. Транспортні послуги

13. Критеріями класифікації засобів розміщення є:

1. Рівень комфорту, місткість, поверховість, уніфікованість
2. Місткість, комфортність, призначення, стандартність
3. Поверховість, місткість, рівень комфорту, призначення, тип, вартість
4. Сезонність, уніфікованість, стандартність

14. Структура лікувально-профілактичних послуг включає:

1. Лікування, профілактику-оздоровлення
2. Діагностику, консультації, лікування, профілактику-оздоровлення
3. Консультації, діагностику, розваги, легку атлетику
4. Усі відповіді вірні

15. До виробників туристських послуг відносять:

1. Транспортні підприємства, засоби розміщення, підприємства харчування, екскурсійні бюро
2. Тур оператори, турагенти
3. Страхові компанії, підприємства харчування, турагенти
4. Туроператори

16. Критерії класифікації транспортних послуг:

1. Місткість, поверховість, категорія
2. Вид палива, комфортність
3. Перша і друга відповідь разом
4. Жодної правильної відповіді

17. Що таке туристський продукт?

1. Туристський товар і туристська послуга
2. Туристський товар і туристські ресурси
3. Туристський товар, туристська послуга та туристські ресурси
4. Усі відповіді вірні

18. Вимоги до якості туристських послуг включають:

1. Функціональність, ергономічність, художність
2. Соціальність, екологічність, надійність, економічність
3. Перша і друга відповіді вірні
4. Перша і друга відповіді разом

19. На формування якого стилю управління впливають такі якості керівника, як велика сила волі та владолюбство?

1. демократичного;
2. бюрократичного;
3. автократичного;
4. ліберального.

20. Який основний недолік колективної розробки та колегіального прийняття управлінських рішень?

1. значна витрата часу;
2. можливість виникнення конфліктів;
3. велика ймовірність вироблення і прийняття не оптимальних, а компромісних рішень;
4. послаблення влади керівника.

21. Основними вимогами до існування туристського підприємства є:

1. дисципліна, адміністративний апарат, стимулювання праці;
2. наявність не менше двох осіб, наявність загальних цілей, юридичного статусу, наявність відповідного процесу діяльності та управління ним;
3. визнання державою, визнання суспільством, управлінський апарат;
4. всі відповіді вірні.

22. З чого розпочинається організація праці управлінського персоналу туристичного підприємства?

1. Організації робочих місць
2. Створення належних умов праці
3. Розподілу та кооперації праці
4. Визначення розміру заробітної плати

23. Управління фінансовою діяльністю туристського підприємства включає:

1. Розробку і реалізацію фінансової політики, інформаційне забезпечення.
2. Прийняття рішень з фінансових питань.
3. Оцінку інвестиційних проектів і формування портфеля інвестицій.
4. Всі вище перераховані відповіді.

24. Сегментацією ринку називається:

1. виділення цільових груп споживачів, що характеризуються однорідністю вимог до пропонованих на ринок послуг;
2. виділення частки ринку фірм-конкурентів;
3. виділення готельних підприємств, що користуються найбільше високим попитом на ринку;
4. визначення місткості ринку.

25. Імідж туристського підприємства – це:

1. образ тур фірми з погляду його керівників;
2. образ тур фірми в уявленні цільової аудиторії;
3. ідеальний образ тур фірми;
4. образ турфірми, сформований спеціалістами.

26. Структура комплексу маркетингових комунікацій представляє собою:

1. використання реклами й стимулювання збуту;
2. використання стимулювання збуту й пропаганду;
3. участь у виставках;
4. сполучення окремих елементів комунікацій.

27. До оборотних виробничих фондів не належать:

1. кошти у матеріальних запасах;
2. кошти у незакінченому виробництві;
3. кошти у готовій продукції;
4. грошові залишки у касі.

28. Плани, що потребують найбільшої деталізації – це:

1. прогнози;
2. стратегічні;
3. бізнес-плани;
4. тактичні (поточні).

29. Головним завданням підприємства є:

1. своєчасна виплата заробітної плати працівникам підприємства;
2. ефективне використання майна підприємства;
3. задоволення потреб ринку з метою забезпечення фактичного прибутку;
4. підвищення продуктивності праці.

30. Основними типологічними ознаками національних туристичних ринків є:

1. рівень соціально-економічного розвитку, сформованість ринкових структур, рівень розвитку індустрії туризму, участь у світовому туристському процесі, характер експортно-імпортних туристських зв'язків;
2. форма розрахунків та клас обслуговування;
3. рівень соціально-економічного розвитку, рівень розвитку індустрії туризму
4. форма організації та характер експортно-імпортних туристських зв'язків

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

контролю знань фахівців сфери туризму

Варіант №1

Завдання 1

В туристському підприємстві виник конфлікт між менеджером і бухгалтером. Охарактеризувати ознаки конфлікту, рішення конфлікту. Визначити шляхи управління конфліктом.

Завдання 2

Охарактеризувати який тип влади використовується менеджером туристського підприємства, якщо є такі факти: підлеглі, які зіштовхуються з керівником в процесі спілкування, перш за все мають справу з посадою – турагентом, начальником відділу, директором і т.д. Процес спілкування тут зав'язується на вертикалі (ієрархії) підпорядкованості і лише потім, якщо менеджер проявляє себе як лідер, набуває горизонтальної виразності.

Завдання 3

Кар'єра співробітника в туристському підприємстві будується на основі бажання самого працівника реалізувати свій власний професійний потенціал та зацікавленості підприємства в просуванні саме цього співробітника. Вказати, з яких елементів складається процес планування ділової кар'єри на підприємстві. Назвати показники, що використовуються для оцінки ефективності управління діловою кар'єрою співробітника.

Завдання 4

Вихідні дані до ситуаційного завдання

Назва організації	Туристична фірма „Меридіан”
Характеристика основного виду діяльності	<p>Діяльність пов'язана з організацією туристичних поїздок за межі України:</p> <p><i>Авіатури:</i> Чехія, Угорщина, Англія, Франція, Італія, Швейцарія, Прибалтика, Таїланд, Хорватія, Чорногорія, Німеччина, Австралія, Нова Зеландія, Мадагаскар.</p> <p><i>Автобусні тури:</i> Чехія, Угорщина, Скандинавія, Європа.</p> <p>Організація прийому та обслуговування іноземних і вітчизняних туристів в Україні</p>
Характеристика додаткових видів діяльності	<ul style="list-style-type: none"> - екскурсійна діяльність; - організація масового та спортивно-оздоровчого туризму; - організація міжнародних програм культурного обміну дітей та молоді, в т.ч. освітніх, волонтерських програм, стажування студентів та молоді; - надання послуг з бронювання та продажу квитків на авіа, залізничні та інші види перевезень; - надання послуг з перевезення багажів, товарів авіаційним, залізничним та іншими видами транспорту за межі державного кордону України; - посередництво у працевлаштуванні на роботу за кордоном.

Назва відділу	Відділ розвитку туризму
Кількість працівників відділу	5
Ціль діяльності	Підвищення ефективності діяльності підприємства
Проблема відділу	Низький рівень ефективності діяльності, пов'язаної з організацією прийому та обслуговування іноземних і вітчизняних туристів в Україні;

Завдання 5

Навести характеристику внутрішнього і зовнішнього середовища туристичної фірми та оцінити їх вплив на діяльність відділу, наведеного у вихідних даних.

Алгоритм вирішення:

На основі проведеного аналізу необхідно заповнити таблицю:

Оцінка факторів впливу на відділ _____

Назва відділу підприємства

Фактор	Характеристика	Вплив на діяльність відділу	
		Позитивний (+)	Негативний (-)
Внутрішнього середовища 1. 2. ...			
Зовнішнього середовища 1. 2. ...			

Зробити SWOT аналіз по будь-якій групі наведених факторів (на вибір).

Матриця SWOT – аналізу

	<i>Можливості</i>	<i>Загрози</i>
<i>Сильні сторони</i>	<i>I. Сильні сторони і можливості</i>	<i>II. Сильні сторони і загрози</i>
<i>Слабкі сторони</i>	<i>III. Слабкі сторони і можливості</i>	<i>IV. Слабкі сторони</i>

Варіант № 2

Завдання 1

Відповідно до заданої у вихідних даних цілі відділу турпідприємства розробити проект стратегічного плану діяльності відділу.

Алгоритм вирішення:

Стратегічний план діяльності відділу проектується поетапно:

1. Формування місії (основного завдання) відділу
2. Визначення цілей відповідно до місії
3. Оцінка та аналіз впливу факторів зовнішнього середовища організації на діяльність конкретного відділу (в межах реалізації поставлених цілей)
4. Дослідження сильних та слабких сторін відділу для досягнення поставлених цілей
5. Визначення стратегічних альтернатив (визначити можливі напрямки діяльності відділу для досягнення визначених цілей)
6. Вибір стратегії (обирається пріоритетна стратегія та надається обґрунтування її вибору)

Завдання 2

Користуючись вихідними даними розробити організаційну структуру туристичної фірми, побудувати органіграму (позначити на ній систему лінійно-функціональних відносин), визначити функції основних посадових осіб заданого відділу та порядок їх взаємодії.

Алгоритм вирішення:

При побудові органіграми за основу можна взяти типову організаційну структуру управління турфірми. Розширювати або деталізувати перелік основних підрозділів та рівнів управління необхідно за принципом раціональності, користуючись наведеними вихідними даними.

При визначенні функціональних та лінійних зв'язків користуватись загальноприйнятими умовними позначеннями: лінійні зв'язки – суцільна лінія; функціональні зв'язки – пунктирна лінія.

При визначенні функцій основних посадових осіб та порядку їх взаємодії інформацію доцільно представити у таблиці:

Організація взаємодії відділу _____

Назва відділу підприємства

Назва посади	Чисельність працівників на цій посаді	Функціональні обов'язки	Взаємовідносини із іншими посадовими особами	
			Лінійні	Функціональні

Завдання 3

На свій вибір обрати теорію мотивації (або їх комплекс) і відповідно до цього розробити систему заохочення працівників відділу.

Алгоритм вирішення:

При виборі конкретної теорії мотивації, яка може бути використана в процесі побудови мотиваційної структури, необхідно пригадати основні змістовні та процесійні теорії мотивації, врахувати можливість їх застосування на даному туристському підприємстві в конкретному відділі (виходячи з специфіки діяльності, основних цілей та проблем). Для працівників з різних напрямків діяльності та різних рівнів управління доцільно запропонувати різні теорії мотивації та типи заохочень.

Результати представити у таблиці:

Система мотивації працівників відділу _____
Назва відділу підприємства

Посада працівника	Теорія мотивації, що застосовується	Коротка характеристика обраного заохочення	Обґрунтування до застосування для конкретної посадової особи	Конкретні заходи

Завдання 4

Відповідно до заданої цілі відділу спроектувати процес вироблення раціонального рішення по проблемній ситуації (поетапно).

Алгоритм вирішення:

У цьому завданні потрібно ретельно оцінити проблему, що виникла, провести її діагностику і сформулювати вимоги до необхідної інформації. Здійснити проектування управлінського рішення за наступною схемою:

1 етап. **Виникнення ситуації, яка вимагає прийняття рішення.**

- 1.1. Виникнення проблеми.
- 1.2. Діагноз проблеми.
- 1.3. Формування вимог до інформації.

2 етап. **Збір і обробка інформації.**

- 2.1. Збір інформації.
- 2.2. Оцінка інформації.
- 2.3. Формування обмежень та критеріїв для прийняття рішень.

3 етап. **Виявлення та оцінка альтернатив.**

- 3.1. Визначення альтернатив.
- 3.2. Оцінка альтернатив (порівняльна).

4 етап. **Підготовка та оптимізація рішення, яке приймається.**

- 4.1. Вибір оптимального варіанту.
- 4.2. Оформлення оптимального варіанту.

5 етап. **Прийняття рішення.**

- 5.1. Обговорення проекту.
- 5.2. Затвердження рішення.
- 5.3. Видання розпорядження про виконання рішення.

6 етап. **Реалізація рішення та оцінка результатів.**

- 6.1. Організація виконання рішення.
- 6.2. Оцінка ефективності рішення.
- 6.3. Звіт про виконання рішення.

Завдання 5

Скласти кошторис витрат на виготовлення послуг, по елементам витрат, маючи такі дані:

- матеріальні витрати	- 75 тис. грн.;
- витрати по заробітній платі	- 15 тис. грн.;
- відрахування на соціальні потреби	- 37,82 %;
- амортизація	- 15 тис. грн.;
- інші витрати	- 4 тис. грн.

Варіант №3

Завдання 1

Визначити рівень продуктивності в плановому періоді та темп росту продуктивності праці по турфірмі, якщо відомо:

- запланований обсяг реалізації продукції - 2400 тис.грн.;
- базисний обсяг реалізованої продукції - 2150 тис.грн.;
- виробіток на 1-ого працівника в базовому періоді - 12700 грн.;
- планова кількість працівників - 185 осіб.

Завдання 2

Визначити спискову чисельність покоївок готелю на 500 місць. Норма обслуговування на одну покоївку встановлена – 25 ліжко-місць в зміну. Готель працює цілодобово. Календарна кількість робочих днів в рік – 365, ефективних – 230 днів.

Завдання 3

Визначити фондвіддачу, фондомісткість та рентабельність основних фондів, якщо відомо, що за рік надано послуг на суму 2 млн. грн., середньорічна вартість основних фондів склала 1,7 млн. грн., прибуток – 150 тис. грн.

Завдання 4

Маючи звітні дані підприємства визначити прибуток і рентабельність виробництва та реалізації:

Дохід	- 150 тис. грн.
ПДВ	- 25 тис. грн.
Собівартість	- 100 тис. грн.
Комерційні витрати	- 10 тис. грн.

Завдання 5

1. Ви - працівник туристської фірми “Укртранстур”

1.1. Розрахуйте вартість туру

Вихідні дані для роботи:

Учасники туру: група з 8 чоловік, в т.ч. 2 дитини до 12 років

Туристський маршрут: Зальцбург (Австрія) - Київ - Зальцбург (Австрія)

Термін перебування: 6 днів – з 09.01 (11.00) по 14.01 (08.15)

Проживання: Готель „Воздвиженський”. Розміщення – TRPL (двомісний з розміщенням дитини), двомісний стандарт

Вартість проживання: 1 місце на добу – 40 у.о. (дитині – 50%)

Харчування: НВ сніданок (10 грн. на чол.) + обід (15 грн. на чол.)

Проїзд: авіа (вартість перельоту не враховується)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Ректор Університету туризму,
економіки і права

В.К. Федорченко

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА**

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

**підвищення кваліфікації фахівців туристської сфери
зі спеціальності «Готельне господарство»**

Термін навчання – 3 місяці

№ з/п	Назва дисципліни	Форми підсумкового контролю	Загальний обсяг(годин)	в т.ч.	
				лекції	практ
1. Цикл гуманітарної та соціально-економічної підготовки					
1.1	Українська мова професійного спрямування		8	4	4
1.2	Психологія та педагогіка		8	4	4
	Разом		16	8	8
2. Цикл природничо-наукової та загально-економічної підготовки					
2.1	Безпека життєдіяльності		8	4	4
2.2	Основи екології		8	4	4
2.3	Фінанси і фінанси підприємств		12	8	4
	Разом		28	16	12
3. Цикл професійно-орієнтованої підготовки					
3.1	Рекреаційні комплекси		8	6	2
3.2	Технологія туристської діяльності		16	12	4
3.3	Технологія готельної справи	Залік	24	16	8
3.4	Технологія ресторанних послуг	Залік	20	12	8
3.5	Організація послуг харчування		20	12	8
3.6	Організація гостинності в засобах розміщення	Залік	24	12	12
3.7	Санітарія і гігієна в засобах розміщення		16	12	4
3.8	Інформаційні системи і технології в туризмі і готельній індустрії	Залік	24	6	18
3.9	Економіка та ціноутворення на підприємствах готельної індустрії	Залік	24	16	8
3.10	Менеджмент готельного господарства		12	8	4
3.11	Маркетинг індустрії гостинності		12	8	4
3.12	Правове регулювання в туризмі і	Залік	12	8	4

	готельній індустрії				
3.13	Фінансовий та податковий облік в готельній індустрії		12	8	4
	Разом		224	136	88
4. Варіативна частина					
4.1	Основи страхування		8	6	2
4.2	Етика та психологія ділового спілкування	Залік	12	8	4
4.3	Реклама в готельній індустрії		8	6	2
4.4	Міжнародна готельна індустрія		8	6	2
4.5	Стандартизація , сертифікація готельних послуг		8	6	2
	Разом		44	32	12
	Всього		312	192	120

Форми Державної атестації: захист випускної роботи.

ПОГОДЖЕНО

Начальник Департаменту
вищої освіти Міністерства
освіти і науки України

Я.Я. Болюбаш

ПОГОДЖЕНО

Голова НМК з напрямку
„Туризм”

В.К. Федорченко

ПОГОДЖЕНО

Директор науково-
методичного центру вищої
освіти Міністерства освіти і
науки України

К.М. Левківський

Додаток Д

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТУРИЗМУ, ЕКОНОМІКИ І ПРАВА

АНОТАЦІЇ ДИСЦИПЛІН**ЗГІДНО З НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИМ ПЛАНОМ КУРСІВ
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ****фахівців туристської сфери зі спеціальності****„ГОТЕЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО”****1. Цикл гуманітарної та соціально-економічної підготовки****1.1. Українська мова професійного спрямування**

Мета: формування необхідної комунікативної спроможності в сферах професійного спілкування в усній і письмовій формах, навичок практичного володіння мовою в різних видах мовленнєвої діяльності.

Предмет: обсяг з лексики та граматики мови, що дає можливість здійснювати професійне спілкування та одержувати необхідну професійну інформацію.

Змістовні модулі: Лексичні, орфографічні, морфологічні та синтаксичні норми сучасної української літературної мови. Складноскорочені слова, аббревіатури та графічні скорочення. Нормативність і правильність мовлення: орфоепічні норми, норми слововживання, граматичні норми. Синонімічний вибір слова. Багатозначні слова та контекст. Номенклатурні назви в професійній мові. Терміни, професіоналізми та фразеологізми. Аббревіатури фахових термінів у певній професійно-орієнтованій галузі.

Озвучене мовлення та його особливості. Композиція мовлення. Лексико-граматичні засоби релевантного відтворення комунікативних намірів на письмі. Вимоги до професійних текстів: об'єктивність викладу, логіка, послідовність, повнота інформації, точність, лаконічність, стандартність.

Культура мовлення. Мовленнєвий етикет спілкування: мовні моделі звертання, ввічливості, вибачення, погодження тощо.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна.

1.2. Психологія та педагогіка

Мета: формування знань щодо механізмів психологічних виявів особистості, соціальної групи та навичок педагога-вихователя у колективі.

Предмет: механізми формування та функціонування психіки людини, формування особистості у процесі виховання та освіти.

Змістовні модулі: Методи психологічних досліджень. Індивід. Особистість, її структура. Психіка, її функції. Нервова система, мозок, психіка та поведінка людини. Когнітивна підструктура особистості. Пізнавальні процеси, їх індивідуальні особливості, методи діагностики рівня розвитку, методи підвищення ефективності. Індивідуальність пізнавальних процесів. Сенсорно - перцептивний рівень пізнання. Структурні компоненти пам'яті, режими запам'ятовування; мнемонічні прийоми. Професійний інтелект. Творчі здібності та креативність. Афективна сфера особистості. Емоції, почуття, стани; механізми їх виникнення, форми переживання та вираження. Засоби регуляції емоційних станів. Компоненти поняття "психологічний комфорт" у застосуванні до характеристики саморегуляції особистості. Діагностика тривожності, стресу, правила їх запобігання. Спрямованість особистості. Темперамент. Характер. Здібності. Діяльність та її структура. Особистість як суб'єкт діяльності. Різновиди діяльності. Активність особистості та її джерела. Мета та мотиви діяльності. Міжособистісні стосунки в групі. Різновиди спілкування, його функції. Диференційно-психологічні розбіжності. Психологічна сумісність і конфлікти у міжособистісних стосунках. Вікові етапи розвитку особистості, поняття вікової кризи. Життєві кризи особистості. Методи корекції психічного та психофізичного стану людини.

Завдання та перспективи розвитку педагогіки. Педагогічний процес, його організація. Процес навчання, його принципи, методи, форми. Виховна діяльність як складова педагогічного процесу: сутність, зміст, організація. Системи освіти в Україні. Зміст освіти. Дидактичні основи навчання. Особливості навчання та виховання у вищій школі України.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення - [1.1]. передує вивченню - [3.10, 3.11].

2. Цикл природничо-наукової та загально - економічної підготовки

2.1 Безпека життєдіяльності

Мета: формування знань і навичок щодо заходів і способів захисту людей в умовах виникнення надзвичайних ситуацій, шляхів підвищення життєдіяльності.

Предмет: способи захисту людей в умовах повсякденного життя та у незвичайних ситуаціях.

Змістовні модулі: Безпека в системі „людина – життєве середовище”. Шкідливі та небезпечні чинники життєвого середовища. Антропогенні катастрофи (аварії). Класифікація та характеристика типових видів надзвичайних ситуацій. Основні правові та нормативні акти з безпеки життєдіяльності людини в Україні. Державне управління та нагляд за безпекою життєдіяльності. Забезпечення захисту людей у надзвичайних ситуаціях. Перша допомога при кризових станах потерпілого.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна, передує вивченню [4.1].

2.2. Основи екології

Мета: вивчення закономірностей взаємодії суспільства з навколишнім природним середовищем для забезпечення конструктивного природокористування, надання комплексу еколого-економічних знань, формування

умінь і навичок з екологічної орієнтації, ефективного впровадження природоохоронних заходів.

Предмет: закономірності взаємодії елементів природних екологічних систем та соціоекосистем від глобального до локального рівнів, виробничі відносини між людьми в процесі використання природних ресурсів.

Змістовні модулі: Теоретичні основи екології. Роль екологічної сфери в структурі господарства та її взаємозв'язок з матеріальним виробництвом і невиробничою сферою. Еколого-економічні проблеми розвитку та розміщення торгівлі. Ринкові відносини у сфері природокористування. Основи управління, контролю та господарський механізм природокористування. Методологічні підходи до управління природокористуванням. Законодавчі функції управління. Фінансовий механізм природоохоронної діяльності. Екологічний моніторинг. Екологічна безпека життєдіяльності якістю природного середовища. Екологічний контроль, його об'єкти та форми. Формування ринку екологічних послуг. Екологічне страхування. Екологічний маркетинг. Екологічний менеджмент, екологічний аудит. Екологічний контроль, його об'єкти та форми. Соціологічні проблеми урбанізації та охорони здоров'я.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна, передуює вивченню [2.1].

2.3. Фінанси і фінанси підприємств

Мета: формування знань про об'єктивні закономірності розвитку фінансової сфери, грошового обігу і кредиту, фінансових потоків на підприємстві, їх взаємодія та зміст

Предмет: система фінансових та грошово-кредитних відносин у суспільстві, на підприємстві та закономірності їх розвитку.

Змістовні модулі: Сутність фінансів як економічної категорії. Фінансові ресурси держави. Фінансова система України. Фінансова політика. Органи управління фінансами. Поняття та склад фінансового механізму. Методи

фінансового впливу на розвиток суспільства. Державний бюджет. Методи і принципи фінансового планування. Бюджетна система України. Податкова система України. Податкова політика.

Фінанси підприємств. Формування та перспективи страхового ринку в Україні.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення - [3.5,3.6,3.7,3.8];
передує вивченню - [3.13]

3. Цикл професійно-орієнтованої підготовки

3.1. Рекреаційні комплекси

Мета: формування рекреаційної культури та знань з організації матеріальної бази відпочинку і туризму, їх якісної і кількісної відповідності потребам людини і суспільства.

Предмет: взаємозв'язок та єдність усіх компонентів навколишнього рекреаційного середовища, що є підставою для розміщення рекреаційного комплексу і визначається взаємозалежністю трьох компонентів середовища: людина – природа – архітектура.

Змістовні модулі: Архітектура рекреаційного середовища. Еволюція архітектури відпочинку. Планувальна структура рекреаційного регіону. Структурно-планувальна організація рекреаційного району. Функціональне зонування рекреаційної території району. Планувальна організація території рекреаційної зони. Види рекреаційних комплексів та їх класифікація. Архітектурно - планувальна організація курортних комплексів, комплексів відпочинку та туристських комплексів. Функціонально-планувальна організація рекреаційних закладів. Планувальна організація жилого поверху, приміщень громадського та адміністративно-господарського призначення. Інтер'єр як організований внутрішній простір. Основи формування

внутрішнього простору рекреаційних закладів. Основні складові внутрішнього простору.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна.

3.2. Технологія туристської діяльності

Мета: формування знань з основ туристської діяльності.

Предмет: технологія надання туристських послуг.

Змістовні модулі: Туризм як сфера діяльності: фактори, що впливають на розвиток туризму; класифікація туризму; форми і види туристської діяльності; система управління і регулювання туристської діяльності. Обслуговуючий технологічний процес туристських послуг. Технологічні процеси партнерських відносин. Види технологічних циклів. Основний технологічний процес туристської діяльності: туроператорська діяльність; турагентська діяльність. Основний технологічний процес споживання туристських послуг. Допоміжний технологічний процес туристських послуг. Уніфіковані технології туристських послуг. Автоматизація технологічних процесів туристських послуг.

Місце у структурно-логічній схемі, після вивчення - [3.5, 3.6,3.7]; передус вивченню - [3.10, 3.11, 3.13].

3.3. Технологія готельної справи

Мета: формування знань і умінь з аналізу технологічних процесів, циклів та операцій для забезпечення ефективного виробництва та споживання готельних послуг у відповідності до міжнародних стандартів якості та гостинності.

Предмет: технологічні процеси, цикли та операції.

Змістовні модулі: Технологія сфери послуг: визначення, зміст, види і структура. Види і зміст технологій. Технологія гостинності. Сегменти індустрії гостинності. Система стандартизованої інформації індустрії гостинності. Типологія готельних підприємств. Класифікація підприємств готельного

типу. Основи нормативного та експлуатаційного регулювання діяльності готельного підприємства. Функціонально-технологічна структура підприємств готельного типу. Планувальна організація технологічних процесів у готельному підприємстві. Структура технології готельного обслуговування. Структура технологічних процесів експлуатації приміщень житлового поверху. Технологічний цикл ведення "білизняного господарства" і контролю якості експлуатації приміщень житлового поверху. Структура і зміст технологічного процесу приймання і розміщення в готельному підприємстві. Уніфіковані технології готельних послуг. Автоматизація технологічних процесів.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.6, 3.7]; передує вивченню - [3.2].

3.4. Технологія ресторанних послуг

Мета: вивчення структури та змісту технологічних процесів та технологічних принципів виробництва ресторанних послуг; технологічне забезпечення якості послуг; формування вмінь та навичок з виконання технологічних операцій згідно нормативно-технічної документації.

Предмет: загальні закономірності та принципи технологічних процесів.

Змістовні модулі: Соціально-економічне значення ресторанних послуг. Типологія підприємств харчування. Функціонально-технологічні та санітарно-гігієнічні вимоги до експлуатації торгово-виробничих приміщень. Устаткування і оснащення технологічних процесів. Технологічний процес виробництва ресторанних послуг. Особливості технологічного процесу надання послуг харчування мешканцям готельних комплексів; туристам у мобільних засобах розміщення; учасникам конгресового туризму; розважально-тематичні послуги, офіційно-ділові. Технологія обслуговування за типом "Кейтеринг". Уніфіковані технології

ресторанних послуг. Автоматизація технологічних процесів ресторанних послуг.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.5]; передує вивченню - [3.2, 3.5].

3.5. Організація послуг харчування

Мета: формування знань з раціональної організації послуг харчування, набуття практичних навичок щодо внутрішнього змісту, взаємодії та узгодженості технологічних операцій і процесів послуг харчування.

Предмет: загальні закономірності розвитку послуг харчування матеріального і нематеріального характеру.

Змістовні модулі: Розвиток теорії та практики організації послуг харчування. Фактори рівня науково-практичної підготовки виробництва. Закони та принципи організації виробничих процесів та систем в підприємствах харчування. Організаційні форми виробництва. Проектування виробів та процесів у виробництві послуг харчування. Типологія елементів обслуговування. Проектування послуг харчування та моделювання процесу надання послуг харчування різним категоріям споживачів. Стандартизація та сертифікація послуг харчування. Організаційно-правова та нормативно-технічна документація, що регулює роботу підприємств харчування.

Місце у структурно-логічній схемі: передує вивченню - [3.4, 3.2].

3.6. Організація гостинності в засобах розміщення

Мета: Формування сукупності знань з питань раціональної організації підприємств індустрії гостинності.

Предмет : аналіз сучасного стану та тенденції розвитку індустрії гостинності.

Змістовні модулі: сегменти індустрії гостинності. Споживачі та виробники послуг гостинності. Організація сфери послуг. Види послуг.

Організація послуг комунікації. Класи готельного обслуговування. Організація послуг розміщення на підприємствах готельного і не готельного типів. Організаційна структура готельного підприємства. аналіз структурних змін послуг розміщення. Організація основного функціонального процесу в готельному підприємстві. організація „виробництва” готельної послуги. Організація замкнутого функціонального процесу „споживання” готельного продукту. Аналіз рівня розвитку готельних послуг.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.1, 1.2,4.2].

3.7. Санітарія і гігієна в засобах розміщення

Мета: створення у ступенів розуміння взаємозв'язку здоров'я людини з навколишнім середовищем – як передумова науково обґрунтованої та ефективної системи охорони та формування здорового способу життя.

Предмет: оцінка функціонування підприємств туристичної індустрії та готельного господарства, чіткого виконання гігієнічних, нормативних правил, сприяння збереженню і зміцненню здоров'я.

Змістовні модулі: загальна гігієна, медична епідеміологія, анатомія людини, структура системи медичної допомоги та державного санітарного нагляду в Україні, надання долікарняної допомоги при травмах і гострих захворюваннях, організація контролю за санітарно епідеміологічним станом в готелях і туристичних комплексах.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [2.1, 2.2]; передуює вивченню - [3.2, 3.3, 3.4].

3.8. Інформаційні системи і технології в туризмі та готельній індустрії

Мета: надання знань зі структури, функцій, принципів дії інформаційних систем в туристичній індустрії та практичне закріплення суттєвих аспектів роботи з ними.

Предмет: інформаційно-довідкові системи, бази даних, Інтернет-технології, системи бронювання і резервування, автоматизовані інформаційні системи підприємств туристичної індустрії.

Змістовні модулі: Поняття інформаційних систем. Призначення і функції інформаційних систем у туризмі та готельному господарстві. Стан впровадження інформаційних технологій у туристському і готельному бізнесі. Бази даних туристського профілю. Інтернет-технології в туристському і готельному бізнесі. Інформаційні системи бронювання і резервування послуг. Глобальні дистриб'юторні системи в туризмі. Інформаційні системи управління закладами розміщення і громадського харчування. Інформаційні системи управління туристськими фірмами.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.2, 3.3, 3.4, 3.9, 3.13].

3.9. Економіка та ціноутворення на підприємствах готельної індустрії

Мета: формування у студентів розуміння економічного механізму діяльності підприємств готельного господарства; напрямків диверсифікації виробництва, стійкості функціонування в ринкових умовах.

Предмет: вивчення структури господарських об'єктів та методів господарювання в процесі становлення ринкових відносин, система норм і нормативів, планування та регулювання діяльності підприємств сфери туризму та готельного господарства, розробка економічної стратегії діяльності підприємств готельного господарства в умовах зростаючої конкуренції; формування у студентів теоретичних знань щодо ціноутворюючих процесів, особливостей державної цінової політики України та отримання конкретних знань щодо: ринкової ціни на послуги підприємств туристичної діяльності.

Змістовні модулі: Роль і місце підприємства готельного господарства в народногосподарському комплексі та в системі ринкового господарства. Економічні основи функціонування підприємств готельного

господарства та туристської індустрії. Механізм внутрішнього економічного регулювання діяльності підприємств готельного господарства та туристичної індустрії.

Ресурсний потенціал підприємств. Необоротні та оборотні активи готельного підприємства. Управління поточними витратами та собівартістю послуг на підприємствах готельного господарства. Управління прибутками та рентабельністю на підприємствах готельного господарства. Податкова політика підприємств готельного господарства.

Ціна послуг в готельних комплексах. Управління власними і позиковими фінансовими ресурсами в готелях. Планування фінансів на підприємствах готельного господарства. Управління ризиком в підприємницькій діяльності та шляхи запобігання банкрутств. Розробка бізнес - планів стратегічного розвитку та інвестиційних проектів на підприємствах готельного господарства.

Оволодіння практичними навичками визначення калькуляції собівартості, системи цін, вміння враховувати розміри непрямих податків, що включаються в ціну; формування ціни у відповідності з дією закону попиту і пропозиції, практика формування ціни на готельні послуги.

Цінова політика підприємств готельного господарства. Особливості калькулювання цін на додаткові послуги підприємств готельної індустрії.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.5, 3.6, 3.12].

3.10. Менеджмент готельного господарства

Мета: усвідомлення сутності основних понять та категорій науки управління в сфері готельного господарства.

Предмет: загальні закономірності формування, функціонування та розвитку системи управління організацією, умови та фактори підвищення їх ефективності.

Змістовні модулі: поняття та сутність менеджменту. Особливості готельного підприємства як об'єкту управління. Система і структура управління готельного комплексу. Функції і принципи менеджменту. Методи менеджменту.

Стиль керівництва готельним комплексом. Особистість, влада і авторитет менеджера. Управлінські рішення. Культура управлінської праці. Мистецтво спілкування. Організація проведення ділових нарад та переговорів.

Управління конфліктами та стресами. Ефективність менеджменту в туризмі.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.2]; передуює вивченню - [3.5, 3.6].

3.11. Маркетинг індустрії гостинності

Мета: формування вмінь та навичок щодо застосування маркетингового інструментарію в готельного господарства.

Предмет: закономірності, які виникають в процесі створення, просування та обміну готельного продукту на ринку послуг.

Змістовні модулі: сутність. Зміст, цілі та задачі маркетингу в готельного господарства. Концепція і філософія маркетингу в готельному господарстві. Основні спрямування маркетингових досліджень та система маркетингової інформації.

Сегментація ринку. Формування маркетингової стратегії. Маркетингова продуктова, цінова, збутова, комунікаційна стратегії підприємств готельного господарства. Стимулювання збуту, пропаганда і реклама в комплексі маркетингових комунікацій.

Засоби розповсюдження реклами. Виставки і ярмарки. Фірмовий стиль підприємств готельного господарства. Організація і контроль маркетингу підприємств готельного господарства.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.2, 3.10].

3.12. Правове регулювання в туризмі і готельній індустрії

Мета: формування у студентів знань законодавчих та інших нормативних правових актів, що регулюють сферу туризму.

Предмет: зміст законів та інших нормативних актів, які є правовою основою діяльності туристських організацій.

Змістовні модулі: Законодавство України про туристську діяльність. Державна програма розвитку туризму в Україні до 2010 року. Законодавчі акти туристської діяльності. Нормативні акти. Цивільно-правові зобов'язання та договори. Правовий режим міжнародної туристської діяльності. Регламентация міжнародної туристської діяльності у законодавстві України. Порядок оформлення виїзду українських громадян за кордон. Міжнародні нормативні акти. Законодавчий захист прав споживачів.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [3.6.]; передуює вивченню - [3.13].

3.13. Фінансовий та податковий облік в готельній індустрії

Мета: освоєння студентами основ фінансового та податкового обліку на підприємствах різних форм власності та видів діяльності.

Предмет: об'єкти бухгалтерського обліку; загально прийняті принципи бухгалтерського обліку; облікові процедури; фінансова та податкова звітність; регулювання фінансово-господарської діяльності підприємств та оцінка її відповідності чинному законодавству та критеріям ефективності використання.

Змістовні модулі: Сутність бухгалтерського обліку, його принципи та об'єкти. Фінансовий, управлінський і податковий облік. Бухгалтерський баланс. Система бухгалтерського обліку. Інформаційне забезпечення бухгалтерського обліку. Фінансовий облік. Облік статутного капіталу. Облік необоротних активів. Облік виробничих запасів. Облік та звітність матеріально відповідальних осіб. Облік оплати праці та розрахунків з персоналом. Облік витрат на оплату праці. Облік готової продукції та її

реалізації. Облік витрат та доходів Розрахунки з бюджетом по податках та обов'язкових платежах. Облік розрахунків з бюджетом. Облік грошових коштів, розрахункових та кредитних операцій. Облік валютних операцій. Організація обліку та звітності, розрахунків із бюджетом за податками та платежами.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення - [2.3, 3.12].

4. Варіативна частина

4.1. Основи страхування

Мета: формування у студентів необхідних знань про основні поняття страхової справи.

Предмет: принципи та техніка різних видів страхування: фінансових, підприємницьких, кредитних, банківських, валютних та інших ризиків.

Змістовні модулі: Страхування в ринкових умовах: принципи та практика. Роль і місце страхових ринків в економіці. Правові основи страхування. Державне регулювання страхової діяльності. Страхування фінансових ризиків. Добровільне страхування ризиків непогашених кредитів.

Страхування відповідальності позичальника за непогашений кредиту. Забезпечення фінансової стійкості та платоспроможності страхувальників. Аудит страхування підприємств готельного господарства та туристів. Оцінка достовірності даних фінансової (бухгалтерської) звітності страхувальників. Нормативно-правова база та оподаткування при страхуванні підприємств готельного господарства . Методика перевірки взаємозв'язку форм і достовірності даних звітності організацій при їх аудиторській перевірці.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [2.1,2.2]; передуює вивченню - [3.3, 3.4].

4.2. Етика та психологія ділового спілкування

Мета: засвоєння основних етичних норм і вимог етики ділових відносин і ділового етикету.

Предмет: закономірності, що сприяють усвідомленню вимог етики ділових відносин і етикету.

Змістовні модулі: Предмет та завдання етики ділових відносин. Ділове спілкування. Правила спілкування. Задачі, що можуть вирішуватися в процесі спілкування. Психологічні типи співрозмовників.

Культура мовленнєвого спілкування менеджера туристичного бізнесу. Невербальні засоби спілкування. Етикет країн світу. Загальні положення. Мова. Одяг. Ділові трапези. Релігія і правила спілкування з представниками різних релігійних конфесій.

Національні особливості культур різних країн. Організація ділових контактів. Візитні картки. Ділові розмови і телефон. Спілкування при працевлаштуванні.

Методика ведення переговорів. Підготовка до переговорів. Етапи переговорного процесу. Метод позиційного торгу. Метод принципів переговорів. Створення сприятливого психологічного клімату. Закони запам'ятовування. Тактика ведення переговорів. Методика проведення ділової наради.

Економічні й організаційні передумови проведення ділових нарад. Підготування наради. Методика проведення ділової наради. Робота за результатами наради. Вимоги до головної наради. Альтернативні форми проведення нарад (методи пошуку нових рішень).

Ділова етика у діяльності менеджера туристичного бізнесу.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.1, 1.2]; передусє вивченню - [3.10, 3.11].

4.3. Реклама в готельній індустрії

Мета: формування вмінь та навичок щодо застосування реклами в готельному господарстві.

Предмет: загальні закономірності формування, функціонування та розвитку реклами, умови та фактори підвищення їх ефективності.

Змістовні модулі: види, функції реклами, вимоги до реклами. Форми та методи організації рекламної діяльності. Формування суспільної думки. Методи просування послуг на ринки. Товарний знак та фірмовий стиль. Канали збуту послуг на ринку.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [1.1, 1.2, 4.2];
передусь вивченню - [3.10, 3.11].

4.4. Міжнародна готельна індустрія

Мета: формування системи знань з проблем розвитку та сучасного стану міжнародної готельної індустрії.

Предмет: закономірності створення ефективного функціонування підприємств міжнародної готельної індустрії.

Змістовні модулі: загальна характеристика готельної індустрії. Лідери міжнародної готельної індустрії. Професії в готельній індустрії. Операційні ланцюги в міжнародній готельній індустрії. Франшизні договори в готельній індустрії. Об'єднання взаємного інформування та служби з визначення оцінок рівня обслуговування. Асоціації та союзи в міжнародній готельній індустрії. Міжнародні готельні організаційні структури і системи.

Місце у структурно-логічній схемі: вихідна, передусь вивченню - [3.3].

4.5. Стандартизація, сертифікація готельних послуг

Мета: формування знань у студентів з питань закордонної та вітчизняної практики стандартизації, сертифікації туристських послуг.

Предмет: комплексний, системний підхід до вивчення стандартів і стандартизації, сертифікатів та вимог сертифікації.

Змістовні модулі: стандартизація як база науково-технічного прогресу : загальні положення; класифікація стандартів; уніфікація як метод стандартизації. Міжнародна діяльність у сфері стандартизації. Структура системи якості. Вимоги технічної естетики і дизайну. Техніко-економічна ефективність стандартизації. Нормативно-законодавча база стандартизації в Україні: органи стандартизації, основні положення державної системи стандартизації України. Стандартизація процесів, продукції і послуг. Стандарти та методи контролю. Сертифікація продукції. Системи сертифікаційного контролю. Правила обов'язкової сертифікації послуг. Умови сертифікації в рамках туристської корпорації.

Місце у структурно-логічній схемі: після вивчення [2.1, 2.2, 3.12]; передувє вивченню - [3.5, 3.6].

ТЕСТИ

з питань теоретичної підготовки фахівців індустрії гостинності.

Варіант №1

- 1. Визначте, який міждержавний стандарт вимагає забезпечення безпеки туристів і екскурсантів :**
 - а. ДСТУ 4269: 2003;
 - б. ДСТУ 4268: 2003;
 - в. ГОСТ 28 681.3 – 95;
 - г. ДСТУ ISO 9004.1 – 95
- 2. Визначте основні технологічні цикли процесу споживання готельних послуг:**
 - а. технологія гостинності;
 - б. цикли „клінінгові технології”;
 - в. розімкнутий технологічний цикл;
 - г. замкнутий технологічний цикл
- 3. Визначте нормативну хронологію клінінгової технології багатокімнатного номеру:**
 - а. вітальня;
 - б. спальня;
 - в. кабінет;
 - г. санвузол;
 - д. передпокій
- 4. Вкажіть, чим визначається “замкнута технологія” процесу споживання готельних послуг:**
 - а. розподілом функцій;
 - б. єдиним моно простором;
 - в. сумісництвом функцій;
 - г. функціональним призначенням
- 5. Визначте нормативну хронологію клінінгової технології двокімнатного номеру:**
 - а. вітальня;
 - б. спальня;
 - в. санвузол;
 - г. передпокій
- 6. Визначте характер надання послуг розміщення на житловому поверсі:**
 - а. соціально-культурний;
 - б. матеріальний;
 - в. інформаційний;
 - г. експлуатаційний
- 7. Визначте нормативну хронологію клінінгової технології однокімнатного номеру:**
 - а. передпокій;
 - б. спальня;
 - в. санвузол
- 8. Вкажіть послідовність технологічних операцій прибирання жилої кімнати:**
 - а. зміна постільної білизни;
 - б. провітрювання;
 - в. прибирання на обідньому столі;
 - г. прибирання на письмовому столі

9. Визначте обслуговуючі технологічні цикли процесу виробництва готельних послуг:

- а. технологія гостинності;
- б. цикл „нічний аудит”;
- в. інформаційна технологія;
- г. технологія бронювання

10. Визначте концепцію гостинності детермінантою якої є “повторне повернення гостя”:

- а. гуманітарна;
- б. комерційна;
- в. технологічна;
- г. ергономічна

11. Бальна класифікація готелів виникла:

- а. в Індії;
- б. у Стародавній Греції;
- в. у Франції;
- г. в Україні

12. Визначте концепцію гостинності детермінантою якої є “створення комфортних умов”:

- а. гуманітарна;
- б. комерційна;
- в. технологічна;
- г. ергономічна

13. Вкажіть терміни зберігання в готелі анкети на проживання:

- а. 1 місяць після передачі в архів;
- б. 1 тиждень після передачі в архів;
- в. 1 рік після передачі в архів;
- г. як передбачено законодавством

14. Визначте склад монопростору технологічного процесу виробництва готельних послуг

- а. контактна зона. (Front Desk);
- б. відділ бронювання;
- в. приміщення вестибульної групи;
- г. офіс менеджера

15. Дайте визначення терміну “процес обслуговування” – це:

- а. процес інформаційної взаємодії;
- б. процес сприйняття інформації;
- в. процес аналізу інформації;
- г. процес оцінки інформації

16. Визначте, який нормативний документ регулює управління якістю послуг:

- а. ДСТУ 4268: 2003;
- б. ГОСТ 28 681.3 – 95;
- в. ДСТУ ISO 9004.1 – 95;
- г. ДСТУ 4269: 2003

17. Визначте допоміжні технологічні цикли процесу виробництва готельних послуг:

- а. технологічний цикл контролю за технічним та естетичним станом обладнання;
- б. технологічний цикл контролю за технічним та естетичним станом приміщень;
- в. технологічний цикл ведення білизняного господарства;
- г. технології бронювання

18. Дайте визначення терміну “технологія” – це:

- а. наука про способи перетворення ресурсів у товари (послуги);
- б. наука про методи дослідження;
- в. наука про засоби контролю;
- г. наука про прийоми застосування

19. Вкажіть, які стандарти визначають технологію гостинності:

- а. поведінкові;
- б. технологічні;
- в. стандарти якості;
- г. стандарти обслуговування;
- д. всі перераховані

20. Туристське підприємство направляє до готелю повідомлення про заїзд туристів у строк не пізніше ніж за:

- а. 1 добу до заїзду;
- б. 30 діб до заїзду;
- в. 7 діб до заїзду;
- г. як передбачено взаємною угодою

21. Вкажіть нормативні терміни списання постільної білизни:

- а. після 80-100 прань;
- б. після 50 прань;
- в. після 40 прань

22. Вкажіть, чим визначається “розімкнена технологія” процесу виробництва готельних послуг:

- а. розподілом функцій;
- б. функціональним призначенням;
- в. сумісництвом функцій;
- г. єдиним моно простором

23. Вкажіть послідовність технологічних операцій прибирання санвузла:

- а. прибирання ванни;
- б. дезинфекція;
- в. прибирання туалетного набору;
- г. винесення сміття;
- д. прибирання унітазу;
- ж. промивання стін

24. Визначте характер надання послуг розміщення у службі портсьє:

- а. соціально-культурний;
- б. матеріальний;
- в. інформаційний;
- г. експлуатаційний

25. Малий готель – це готель з номерним фондом до:

- а. 50 місць;
- б. 100 місць;
- в. 150 місць

26. Визначте форми контролю за навичками прибирання покоївки:

- а. тестові;
- б. тренінгові;
- в. табличні;
- г. стандартизовані

27. Визначте порядок дій при приході покоївки в номер гостя:

- а. зайти в номер;
- б. постукати у двері;
- в. представитись;

г. прочитати бирку

28. Класифікація готелів за „зірками” виникла:

- а. в Індії;
- б. у Стародавній Греції;
- в. у Франції;
- г. в Україні

29. Визначте концепцію гостинності детермінантою якої є “гість завжди правий”:

- а. гуманітарна;
- б. комерційна;
- в. технологічна;
- г. ергономічна

30. Визначте, який нормативний документ регулює класифікацію готелів:

- а. ДСТУ 4268: 2003;
- б. ДСТУ 4269 : 2003;
- в. ГОСТ 28 681.3 – 95;
- г. ДСТУ ISO 9004.1 – 95

Варіант №2

Якщо прийдеться роз'яснювати сутність управління, то Ви скажете, що це :

- а. Робота, що пов'язана з переробкою інформації.
- б. Підготовка та прийняття рішень менеджером.
- в. Керівництво людьми.
- г. Здійснення впливу на певний об'єкт з метою досягнення якоїсь цілі.

2. Дайте визначення поняття "функція управління":

- а. Спосіб впливу на управляємий об'єкт.
- б. Вид управлінської діяльності.
- в. Складова частина системи управління.
- г. Загальне вихідне положення, дотримання якого на практиці є важливою передумовою ефективного управління.

3. Визначте поняття “принцип управління”. Вкажіть, що це:

- а. Переконавання управлінських працівників.
- б. Те, що визначає непохитність працівника у складних ситуаціях.
- в. Загальне вихідне положення, дотримання якого на практиці є важливою передумовою ефективного управління.
- г. Спосіб впливу на управляємий об'єкт.

4. Метод управління це:

- а. Спосіб обґрунтування управлінського рішення.
- б. Спосіб впливу на якийсь об'єкт.
- в. Порядок виконання роботи в управлінні.
- г. Переконавання управлінських працівників.

5. Що таке стиль управління?

- а. Це сукупність методів, що постійно використовуються в управлінні.
- б. Це якості /властивості/ працівника, які необхідні для управління.
- в. Це усталений характер діяльності керівника.
- г. Манера спілкування керівника.

6. На формування якого стилю управління впливають такі якості

керівника, як велика сила волі та владолюбство?

- а. Демократичного.
- б. Бюрократичного.
- в. Авторитарного.
- г. Ліберального.

7. З чого розпочинається організація праці управлінського персоналу готельного підприємства?

- а. Організації робочих місць.
- б. Створення належних умов праці.
- в. Розподілу та кооперації праці.
- г. Визначення розміру заробітної плати.

8. Для чого в готельних підприємствах необхідно створити резерв кадрів на заміщення посад керівників?

- а. Щоб краще працювали діючі керівники.
- б. В резерв включають кращих фахівців, а це для них винагорода.
- в. Щоб зміна керівників негативно не позначилась на результатах діяльності підприємства.
- г. Щоб постійно тримати в напрузі діючих керівників.

9. Що собою являє „норма керованості” по своїй суті ?

- а. Кількість підлеглих, які підпорядковуються одному керівнику.
- б. Певна сума грошей, яка дає змогу здійснювати ефективне управління.
- в. Обмеження щодо використання ресурсів в управлінні.
- г. Ступінь прояву влади по відношенню до підлеглого.

10. Що відноситься до методів морального стимулювання ?

- а. Видача туристичної путівки.
- б. Підбадьорення та поблажливості у випадках притягнення до відповідальності.
- в. Подяка за хорошу роботу, офіційне чи не офіційне визнання професійної досконалості працівника.
- г. Службове підвищення.

11. Визначити, що таке рішення як результат управлінської діяльності?

- а. Наміри, щодо виконання певної роботи.
- б. Наказ, який потрібно виконувати.
- в. Висновок про необхідність здійснення певного впливу на об'єкт управління чи зовнішнє середовище.
- г. Продукт розумової праці менеджера.

12. Для чого керівник готельного підприємства повинен залучати членів трудового колективу до вироблення управлінських рішень?

- а. Щоб зняти з себе відповідальність за їх обґрунтованість.
- б. Щоб створити про себе думку як про керівника-демократа.
- в. Щоб розширити базу знань по конкретним питанням та скористатись колективним досвідом.
- г. Щоб створити враження про особисту зацікавленість пропозиціями підлеглих.

13. Який основний недолік колективної розробки та колегіального прийняття управлінських рішень?

- а. Значна витрата часу.
- б. Можливість виникнення конфліктів.
- в. Велика ймовірність вироблення і прийняття не оптимальних, а компромісних рішень.
- г. Послаблення влади керівника.

14. Якщо виявлені відхилення у виконанні управлінського рішення, що

необхідно зробити?

- а. Покарати виконавця.
- б. Відмінити виконання рішення.
- в. Визначити ступінь і причини відхилення.
- г. Відмовитися від цього рішення та шукати інше.

15. Якщо клієнт розмовляє з адміністратором готелю не державною, а іншою знайомою для цього працівника мовою, то:

- а. Адміністратор повинен зауважити, що потрібно говорити державною мовою.
- б. Поглядом, жестами або репліками адміністратор повинен виявити своє незадоволення.
- в. Адміністратор повинен підтримати розмову мовою клієнта.
- г. Адміністратор зобов'язаний продовжувати спілкування державною мовою.

16. Якщо у діловій розмові необхідно зупинити співбесідника, то керівник:

- а. Перебиває висловлювання і говорить, що йому все ясно.
- б. Розпочинає користування телефоном.
- в. Зводить погляд на стелю, поглядає на годинник.
- г. Робить втомлений вигляд.

17. Потенціал готельного підприємства це:

- а. Персонал підприємства.
- б. Сукупність всіх цінностей та можливостей підприємства для надання послуг.
- в. Максимальний об'єм надання послуг.
- г. Сукупність технологічних та фінансових ресурсів.

18. У першому розділі стратегічного плану готельного підприємства повинні бути розкриті такі питання:

- а. Передбачення характеру і потенційних шляхів розвитку оточуючої макросистеми.
- б. Концепція стратегічного маркетингу, яка застосовується на підприємстві.
- в. Наукові підходи, системи, принципи, методи і технологія, які були застосовані при розробці стратегічного оновлення послуг.
- г. Аналіз сильних та слабких сторін підприємства.

19. Формою виходу готельного підприємства на зарубіжний ринок є:

- а. Реалізація турів через закордонних посередників.
- б. Вступ до глобального об'єднання.
- в. Рекламна компанія.
- г. Реєстрація підприємства в офшорних зонах.

20. Консорціум це:

- а. Організація, що об'єднує підприємства під контролем великої приватної туристичної компанії.
- б. Тимчасове добровільне об'єднання туристичних підприємств будь-якої форми власності для реалізації великих цільових проектів.
- в. Добровільне об'єднання підприємств з централізацією ряду найважливіших функцій під загальним фінансовим контролем з боку центральних систем управління.
- г. Постійне монопольне об'єднання туристичних підприємств будь-якої форми власності для реалізації великих цільових проектів.

21. До факторів зовнішнього середовища прямої дії, що впливають на діяльність готельного підприємства належать:

- а. Постачальники, трудові ресурси, закони і заклади державного регулювання, споживачі, конкуренти.
- б. Стан економіки, зміни у політиці, соціальна культура, НТП, технології, групові інтереси, міжнародне середовище.

в. Цілі, кадри, завдання, структура, технологія.

г. Плани, прогнози, організаційна структура, мотивація, контроль.

22. Основними вимогами до існування готельного підприємства є:

а. Дисципліна, адміністративний апарат, стимулювання праці.

б. Наявність не менше двох осіб, наявність загальних цілей, юридичного статусу, наявність відповідного процесу діяльності та управління ним.

в. Визнання державою, визнання суспільством, управлінський апарат.

г. Всі відповіді вірні.

23. До основних функцій менеджменту підприємств готельного господарства належать:

а. Науковість, цілеспрямованість, послідовність.

б. Планування, організація, мотивація, контроль, координація.

в. Координація, складання звітів, контроль.

г. Видання розпорядчих актів, вказівок, наказів тощо.

24. Вид управлінської діяльності, який відображає процес створення структури управління готельним підприємством це:

а. Функція менеджменту.

б. Організація взаємодії.

в. Метод менеджменту.

г. Процес реорганізації.

25. До важелів адміністративного напрямку реалізації стратегії готельного підприємства відносяться:

а. Формування бюджету, застосування системи економічних показників, управління за цілями.

б. Тактика, політика, процедури, правила.

в. Контроль, накази, розпорядження.

г. Аналіз результатів, порівняння результатів з місією та цілями організації.

26. До важелів економічного напрямку реалізації стратегії готельного підприємства відносяться:

а. Формування бюджету, застосування системи економічних показників, управління за цілями.

б. Тактика, політика, процедури, правила.

в. Контроль, накази, розпорядження.

г. Аналіз результатів, порівняння результатів з місією та цілями організації.

27. Яка із структур управління готельним підприємством передбачає створення спеціальних колегій, рад, з якими керівники та фахівці погоджують свої дії та рішення:

а. Лінійна.

б. Функціональна.

в. Лінійно-функціональна.

г. Матрична.

28. Передача виконання певних завдань підпорядкованим особам – це:

а. Делегування відповідальності.

- б. Делегування повноважень.
- в. Небажання виконувати роботу.
- г. Турбота про заробітки співробітників.

29. Відмітьте перелік повноважень, які можуть бути делеговані вищим рівнем управління:

- а. Визначення основних напрямків розвитку, затвердження звітів і результатів роботи.
- б. Прийняття статуту і внесення змін до нього, вибирання членів, виконавчих та ревізійних органів.
- в. Затвердження документів та видання наказів, зміна структури підприємства.
- г. Жодний з перелічених.

30. Процес напрацювання прийняття рішень, які дають можливість забезпечити ефективність функціонування і розвиток готельного підприємства у майбутньому належить до функції:

- а. Мотивація.
- б. Координація.
- в. Планування.
- г. Організація взаємодії.

Варіант №3

1. Маркетингове внутрішнє середовище - це:

- а) постачальники, персонал готелю, рівень інфляції;
- б) ресурси готелю, споживачі, конкуренти
- в) виробництво, конкуренти, контактні аудиторії, споживачі;
- г) персонал, організація управління, культура, фінанси, маркетинг готельного підприємства.

2. Маркетингове зовнішнє середовище – це:

- а) сукупність суспільних та природних факторів;
- б) політична та економічна ситуація;
- в) постачальники, споживачі, конкуренти;
- г) все разом .

3. Основними контактними аудиторіями підприємства готельного господарства є:

- а) фінансові кола, засоби масової інформації, громадськість, власний персонал;
- б) виробники послуг, конкуренти, органи державної влади й управління;
- в) споживачі, заклади громадського харчування, транспортні організації;
- г) торгівельні підприємства, засоби масової інформації.

4. Цільовий ринок готельного підприємства - це:

- а) ринок, що має рекламні можливості для росту обсягу продажів;
- б) ринок, на якому забезпечується продаж деякого обсягу готельної послуги;
- в) ринок, на якому підприємство реалізує або збирається реалізувати свої цілі;
- г) ринок, на якому комерційні операції відрізняються нестабільністю.

5. Місткість ринку - це:

- а) число готелів, що працюють на ринку;
- б) співвідношення попиту та пропозиції готельної послуги;
- в) комерційні умови реалізації готельної послуги;

г) обсяг реалізованих на ринку готельних послуг протягом певного проміжку часу.

6. Кон'юнктура ринку – це:

- а) діяльність конкурентів;
- б) економічна ситуація на ринку в певний момент часу;
- в) позиція готелю на ринку;
- г) обсяг продажів готельних послуг.

7. До кількісної інформації про конкурентів відноситься:

- а) прихильність клієнтів до послуг конкурента;
- б) реакція конкурентів на змінність ринкової ситуації;
- в) репутація конкурента;
- г) доля ринку, яку займає конкурент.

8. Комплекс маркетингу – це:

- а) співробітники відділу маркетингу готельного підприємства;
- б) комунікації;
- в) сукупність засобів впливу на цільовий ринок;
- г) організація збуту готельної послуги.

9. Основними елементами комплексу маркетингу підприємства готельного господарства є:

- а) реклама, конкуренти, засоби масової інформації, органи державної влади та управління;
- б) готельна послуга, ціна, збут, комунікації;
- в) ринок, споживачі, конкуренти, постачальники готельних послуг;
- г) страхові компанії, банки, союзи споживачів, інвестиційні фонди.

10. Сегментацією ринку називається:

- а) виділення цільових груп споживачів, що характеризуються однорідністю вимог до пропонованих на ринок послуг;
- б) виділення частки ринку фірм-конкурентів;
- в) виділення готельних підприємств, що користуються найбільше високим попитом на ринку;
- г) визначення місткості ринку.

11. Ознака сегментації ринку - це:

- а) характеристика поведінки конкурентів;
- б) спосіб виділення сегмента на ринку;
- в) особливості кон'юнктури ринку;
- г) критерій місткості ринку.

12. Потенціал сегмента ринку характеризується:

- а) місткістю;
- б) доступністю;
- в) істотністю;
- г) стабільністю.

13. Аналіз можливостей освоєння сегмента ринку припускає:

- а) прогнозування можливого обсягу продажів і прибутку;
- б) виявлення позицій основних конкурентів;
- в) оцінку ризику;
- г) все разом .

14. Стратегія диференційованого маркетингу припускає:

- а) обслуговування одного - єдиного сегмента ринку;
- б) обслуговування всього ринку;
- в) обслуговування нових клієнтів;
- г) обслуговування декількох сегментів ринку, для кожного з яких розробляється

відповідний комплекс маркетингу.

15. Стратегія концентрованого маркетингу - це:

- а) орієнтація на обслуговування всього ринку;
- б) орієнтація на обслуговування нових споживачів;
- в) захоплення нових сегментів ринку;
- д) орієнтація на обслуговування одного сегмента ринку.

16. Одним з важливих завдань готелю є проблема створення нових послуг.

Першими етапами створення нової послуги є:

- а) аналіз маркетингових можливостей, відбір ідей;
- б) відбір ідей, розробка стратегії маркетингу;
- в) розробка стратегії маркетингу, випробування послуги в ринкових умовах;
- г) пошук ідей, відбір ідей.

17. До числа найважливіших зовнішніх факторів, прийнятих до уваги при розробці цінової стратегії, належать:

- а) рівень і динаміка конкуруючих цін;
- б) співвідношення попиту та пропозиції;
- в) споживачі;
- г) всі перераховані.

18. Основними елементами маркетингових комунікацій є:

- а) реклама й стимулювання збуту;
- б) реклама, пропаганда, особистий продаж, стимулювання збуту;
- в) стимулювання збуту й пропаганда;
- г) особистий продаж і пропаганда.

19. Структура комплексу маркетингових комунікацій представляє собою:

- а) використання реклами й стимулювання збуту;
- б) використання стимулювання збуту й пропаганду;
- в) участь у виставках;
- г) сполучення окремих елементів комунікацій.

20. Незважаючи на наявність широкого спектра визначень маркетингу, у них є щось спільне, а саме:

- а) пріоритет виробника;
- б) пріоритет споживача;
- в) пріоритет держави;
- г) пріоритет постачальника.

21. Найбільш важливими особливостями маркетингу є:

- а) "агресивний" збут, підтримуваний агресивною рекламою;
- б) здійснення політики низьких цін з метою розширення збуту;
- в) комплексний підхід до досягнення поставлених цілей, систематичне вивчення вимог ринку, адаптація до них готельної послуги, активний вплив на ринок;
- г) систематичний підбір інформації про стан конкуренції.

22. Основним об'єктом уваги в маркетингу є:

- а) готельні послуги;
- б) рекламні заходи;
- в) потреби споживачів;
- г) можливості готельного підприємства.

23. Найважливішою причиною, що сприяла росту уваги до маркетингу з боку підприємств готельного господарства, стало:

- а) поява наукових розробок і книг по маркетингу в туризмі і готельному господарстві;

- б) зміна ринкової ситуації;
- в) підготовка фахівців з маркетингу в навчальних закладах;
- г) вказівка органів державної влади й управління.

24. В готелі маркетингом повинні займатися:

- а) керівники підприємства;
- б) всі співробітники;
- в) співробітники відділу маркетингу;
- г) споживачі послуг.

25. Комплексний підхід до досягнення поставлених цілей як принцип маркетингу означає:

- а) маркетинг вирішує проблеми надання готельної послуги в комплексі;
- б) можливий вибір і реалізація окремих елементів маркетингу для досягнення поставлених цілей;
- в) використання сукупності засобів маркетингу у взаємозв'язку і взаємообумовленості;
- г) переважне використання реклами і заходів щодо стимулювання збуту.

26. Імідж готельного підприємства – це:

- а) образ готелю з погляду його керівників;
- б) образ готелю в уявленні цільової аудиторії;
- в) ідеальний образ готелю;
- г) образ готелю, сформований спеціалістами.

27. Корпоративна індивідуальність – це:

- а) комунікації готельного підприємства;
- б) цінності, судження, норми поведінки, які прийняті на підприємстві;
- в) корпоративна місія;
- г) корпоративна ідентичність.

28. Матриця SWOT- аналіз – це:

- а) аналіз перспектив готельного підприємства;
- б) виявлення сильних сторін підприємства і можливостей, які перед ним відкриваються;
- в) виявлення слабких сторін діяльності підприємства і загроз, що насуваються
- г) всі перераховані

29. Найважливішою причиною, що сприяла росту уваги до маркетингу з боку туристських підприємств, стало:

- а) поява наукових розробок і книг по маркетингу в туризмі;
- б) зміна ринкової ситуації;
- в) підготовка фахівців з маркетингу а навчальних закладах;
- г) вказівка органів державної влади й управління.

30. У готельному підприємстві маркетингом повинні займатися:

- а) керівники підприємства;
- б) всі співробітники;
- в) співробітники відділу маркетингу;
- г) керівники туристських груп.

Варіант №4

1. Якщо ціна на послугу нееластичного попиту зросла з 5 до 8 ум.гр.од., то обсяг доходу готелю від реалізації послуг за інших рівних умов:

1. скоротиться
2. зросте
3. залишиться без змін

2. Потенційну виробничу потужність засобів розміщення в готельному господарстві характеризує:

1. кількість місць в господарстві
2. кількість днів роботи підприємства
3. загальна площа підприємства

3. Умовно-постійні витрати готелю не включають:

1. витрати по інкасації виручки
2. витрати на прискорену амортизацію основних засобів
3. витрати на утримання будівель і споруд

4. Швидкість обороту коштів в підприємствах готельного господарства характеризує:

1. кількість оборотів середнього розміру оборотних коштів за певний період часу
2. тривалість одного обороту середнього розміру оборотних коштів в днях за певний період часу
3. обсяг оборотних коштів, необхідний для безперебійної роботи підприємства впродовж певного періоду часу

5. Який з видів поточних витрат не відноситься на собівартість послуг?

1. на державне соціальне страхування
2. на обов'язкове медичне страхування
3. на соціальний розвиток колективу

6. Який з факторів, що впливає на собівартість послуги харчування гостей готелю, є зовнішнім і не залежить від підприємства?

1. загальний обсяг наданих послуг готелем
2. рівень продуктивності праці працівників готелю
3. темпи інфляції на енергетичні ресурси

7. Який з видів прибутків готельного комплексу відображає його розмір з урахуванням темпів інфляції?

1. бухгалтерський
2. економічний
3. реальний

8. Як визначається показник рентабельності поточних витрат підприємств готельного господарства?

1. $P = \text{Валовий прибуток} \times 100 / \text{Загальні поточні витрати}$
2. $P = \text{Загальні поточні витрати} \times 100 / \text{Валовий прибуток}$
3. $P = \text{Валовий прибуток} \times 100 / \text{Середньорічна вартість основних засобів}$

9. Середній рівень використання місць для помешкання в номерному фонді підприємств готельного господарства за визначений період часу характеризується за допомогою показника:

1. Середній коефіцієнт оборотності одного місця
2. процент завантаження готелю
3. кількість місць в експлуатації

10. Розмір якого з фінансових фондів готелю повинен становити не менше 25% статутного фонду?

1. амортизаційний фонд
2. резервний фонд
3. фонд виробничого розвитку

11. Назвіть власне джерело коштів для формування інвестиційних ресурсів готелю:

1. випущені підприємством облігації
2. чистий прибуток, направлений на виробничий розвиток
3. короткострокові позики банків

12. Який з напрямків фінансових витрат здійснюється не за рахунок чистого прибутку готелю?

1. на виплату премій за поточні результати господарської діяльності
2. на соціальний розвиток трудового колективу
3. на виробничий розвиток готелю

13. Назвіть елемент, який включається до складу фондів обертання готелю:

1. малоцінні та швидкозношувані предмети
2. запасні частини до засобів механізації
3. гроші в касі

14. До яких з джерел формування чистого доходу готелю належать доходи від надання приміщень в оренду?

1. від реалізації послуг розміщення
2. від реалізації додаткових послуг
3. від іншої операційної діяльності

15. Який з видів прибутку готелю враховує вплив темпів інфляції?

1. бухгалтерський
2. номінальний
3. реальний

16. Назвіть форми інноваційних інвестицій:

1. фінансування витрат на виробництво нового готельного продукту
2. фінансування витрат на придбання цінних паперів інших підприємств
3. фінансування участі в приватизації державного майна

17. Який з видів витрат відноситься до групи матеріальних і прирівняних до них витрат за економічним змістом?

1. витрати на збут послуг
2. витрати на відрядження
3. витрати на поточний ремонт будівель і споруд

18. Який з факторів, що впливає на собівартість одиниці послуг готелю, залежить від підприємства?

1. темпи інфляції витрат підприємства
2. рівень оподаткування доходів підприємств
3. форми оплати праці працівників підприємства

19. Назвіть оборотні активи готелю, які найбільш піддаються впливу інфляції:

1. валютні кошти
2. цінні папери з високим ступенем матеріалізації капіталу
3. гроші в національній валюті України

20. Сума амортизаційних відрахувань готелю, розрахована прямолінійним методом визначається за допомогою таких показників:

1. норм амортизації та середньорічної вартості основних фондів
2. встановленого нормативу відрахувань, початкової та ліквідаційної вартості основних фондів
3. норм амортизації та балансової вартості основних фондів на кінець періоду.

21. Коефіцієнт оборотності оборотних коштів готелю характеризує:

- 1.обсяг оборотних коштів, авансованих в кожні 100 грн. запасів товарно-матеріальних цінностей за певний період часу
- 2.кількість оборотів середнього розміру оборотних коштів за певний період
- 3.тривалість одного обороту середнього розміру оборотних коштів в днях за певний період часу

22. Назвіть форми фінансових інвестицій:

- 1.капітальні вкладення, приватизація державного майна
- 2.придбання цінних паперів і іноземної валюти з метою тривалого зберігання
- 3.придбання ліцензій

23. Виберіть найбільш ефективний інвестиційний проект за значенням індексу прибутковості (ІП):

- 1.ІП=1
- 2.ІП<1
- 3.ІП>1

24. Що розуміється під поняттям “чистий прибуток” підприємств готельного господарства?

- 1.валовий прибуток без податкових та інших обов'язкових платежів, котрі сплачуються з прибутку
- 2.величина перевищення сукупного доходу підприємства над сукупними витратами
- 3.прибуток, що відповідає уявленням власника про мінімальний рівень рентабельності на вкладений капітал

25. Доход від володіння корпоративними правами готелю – це:

- 1.доход від продажу акцій підприємства
- 2.доход, отриманий підприємством у зв'язку з правом власності на частку (пай) в статутному фонді юридичної особи, створеної у вигляді об'єднання капіталів
- 3.доход від пайової участі в спільному підприємстві

26. Назвіть форми фінансових інвестицій готелю:

- 1.фінансування витрат на підготовку і перепідготовку кадрів
- 2.витрати на придбання цінних паперів інших підприємств
- 3.капітальні вкладення в будівництво власних будівель і споруд

27. Про зниження платоспроможності готелю свідчить:

- 1.збільшення відрахування від прибутку до статутного фонду підприємства відрахувань від прибутку
- 2.зменшення розміру нерозподіленого прибутку
- 3.зменшення загального коефіцієнту покриття

28. Який з видів прибутку характеризує його купівельну спроможність?

- 1.номінальний
- 2.економічний
- 3.реальний

29. При застосуванні відрядно-преміальної оплати праці робітників до якого виду витрат слід віднести витрати готельного підприємства на державне соціальне страхування?

- 1.частково до умовно-постійних, частково до умовно-змінних
- 2.до умовно-змінних
- 3.до умовно-постійних

30. Назвіть, які з форм регулювання оплати праці є функцією державних органів:

- 1.визначення мінімального розміру заробітної плати працівників підприємства
- 2.встановлення форм оплати праці працівників підприємства
- 3.визначення розміру оподаткування доходів працівників підприємства

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

для контролю знань фахівців індустрії гостинності

Варіант №1

Задача 1

Гість проживав в готелі з 6.05.п.р. (10.00) до 8.05.п.р. (15.00). Вартість проживання в одномісному номері за добу складає 194 грн. Користувався послугами автостоянки. Вартість послуг автостоянки за добу – 25 грн. Визначте, скільки діб проживав гість, і на яку суму необхідно виписати йому рахунок.

Задача 2

Гість проживав в готелі з 3.03.п.р. (14.00) до 5.03.п.р. (12.00). Вартість проживання в номері за добу складає 360 грн. за місце. Гість приїхав з дитиною віком 4 роки. Визначте, скільки діб проживав гість, і на яку суму необхідно виписати йому рахунок.

Задача 3

Гість проживав в готелі з 20.03.п.р. (12.00) до 22.03.п.р. (15.00). Вартість проживання в одномісному номері за добу складає 320 грн. Користувався послугами автостоянки. Вартість автостоянки за добу – 35 грн. В період проживання була відсутня гаряча вода (знижка 10% від вартості номера). Визначте, скільки діб проживав гість, і на яку суму необхідно виписати йому рахунок.

Задача 4

Гість проживав в готелі з 6.01.п.р. (10.00) до 8.01.п.р. (17.00). Вартість проживання в одномісному номері за добу складає 200 грн. Користувався послугами автостоянки. Вартість послуг автостоянки за добу – 40 грн. Визначте, скільки діб проживав гість, і на яку суму необхідно виписати йому рахунок.

Задача 5

Гість проживав в готелі з 3.12.п.р. (10.00) до 5.12.п.р. (16.00). Вартість проживання в номері за добу складає 200 грн. за місце. Громадянин приїхав з дитиною віком 2 роки. Визначте, скільки діб проживав гість, і на яку суму необхідно виписати йому рахунок.

Задача 6

Гість проживав в готелі з 24.03.п.р. (14.00) до 26.03.п.р. (12.00). Вартість одномісного номера за добу складає 320 грн. Користувався послугами автостоянки. Вартість автостоянки за добу – 70 грн. В період проживання була відсутня гаряча вода (знижка 15% від вартості номера). Визначте, скільки діб проживав гість, і на яку суму необхідно виписати йому рахунок.

Варіант №2

Завдання 1

В готельному підприємстві виник конфлікт між адміністратором і бухгалтером. Охарактеризувати ознаки конфлікту, рішення конфлікту. Визначити шляхи управління конфліктом.

Завдання 2

Охарактеризувати який тип влади використовується менеджером готельного підприємства, якщо є такі факти: підлеглі, які зіштовхуються з керівником в процесі спілкування, перш за все мають справу з посадою – бригадиром, начальником відділу, директором і т.д. Процес спілкування тут зав'язується на вертикалі (ієрархії) підпорядкованості і лише потім, якщо менеджер проявляє себе як лідер, набуває горизонтальної виразності.

Завдання 3

Кар'єра співробітника в готельному підприємстві будується на основі бажання самого працівника реалізувати свій власний професійний потенціал та зацікавленості підприємства в просуванні саме цього співробітника. Вказати, з яких елементів складається процес планування ділової кар'єри на підприємстві. Назвати показники, що використовуються для оцінки ефективності управління діловою кар'єрою співробітника.

Задача 4

Проведіть "SWOT-аналіз" готелю "Дніпро", який представляє собою аналіз сильних та слабких сторін готельного підприємства, його можливостей та загроз.

Задача 5

Готель "Либідь" – провідний тризірковий готель міста Києва. Назвіть кількісні та якісні характеристики готелю як конкурента на ринку готельних послуг.

Задача 6

Цінність маркетингової інформації невпинно зростає. Ви – маркетолог готелю, і вам необхідно зібрати інформацію про своїх клієнтів. Підготуйте анкету на 6-10 питань, яка б повністю характеризувала ваших клієнтів, була б конкретною і необтяжливою.

Варіант №3

Завдання 1

Розрахувати середній розмір націнки на продукцію власного виробництва і купівельні товари готельного ресторану I категорії, необхідний для отримання цільового прибутку (у відсотках до вартості набору сировини за цінами постачальників без податкового кредиту), використовуючи такі вихідні дані:

- вартість сировини за цінами постачальників - 2400 тис. грн.
- загальні поточні витрати - 2000 тис. грн.
- сума цільового прибутку - 1000 тис. грн.
- середній розмір торговельної надбавки - 20 %
- Ставка податку на додану вартість - 20 %.

Завдання 2

За даними планового кошторису витрат готелю на квартал, максимального розміру прибутку, ставки ПДВ визначити відпускну вартість послуг розміщення туристів у готелі та можливий діапазон коливання готельного тарифу (мінімальний та максимальний тариф).

Показники	Одиниця виміру	Сума
Прямі експлуатаційні витрати	тис. грн.	3000
Загальні експлуатаційні витрати	тис. грн.	820
Коефіцієнт адміністративних та інших загальногосподарських витрат		0,13
Цільовий прибуток – 25%	тис. грн.	
Податок на додану вартість (20%)	тис. грн.	
Вартість сніданку (без ПДВ)	грн.	30
Обсяг реалізації послуг	людино-діб	3000
		0

Завдання 3

Розрахувати обсяг товарообороту готельного ресторану, що забезпечить його беззбиткову діяльність і мінімальний рівень рентабельності, якщо маржинальний дохід від реалізації послуг підприємства складає 60% до товарообороту, рівень середніх змінних витрат – 25,0%, сума загальних постійних витрат – 900,0 тис. грн., розмір функціонуєчого капіталу – 550 тис. грн., мінімальна депозитна ставка – 14,0%. Визначити, чи має ресторан запас фінансової стійкості, враховуючи, що фактичний товарооборот за звітний рік склав 4500 тис. грн..

Завдання 4

На кінець звітного року у готелі було 120 місць. В результаті реконструкції та перепланування номерів і підсобних приміщень з 1 березня нового року планується ввести в експлуатацію додатково 25 місць. Заплановані заходи дозволять скоротити простої номерного фонду з різних причин до 50 днів. Визначити показники експлуатаційної програми готелю, якщо очікувана чисельність клієнтів складає 10000 чол., а середня тривалість їх перебування у готелі – 3 дні.

Тести з питань розвитку комунікативних здібностей фахівців сфери та індустрії гостинності

Варіант №1

Дайте відповідь на запитання теста «ТАК» або «НІ».

1. Чи подобається вам вивчати людей та знайомитися з ними?
2. Чи подобається вам займатися громадською діяльністю?
3. Чи довго вас турбує почуття образи на кого-небудь з товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичних ситуаціях?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?
6. Як часто вам вдається переконувати своїх друзів?
7. Чи приємніше вам проводити вільний час з книгою, ніж з друзями?
8. Чи легко ви відмовляєтесь від своїх намірів, коли виникають труднощі?
9. Чи легко ви спілкуєтесь з людьми, які набагато старші за віком?
10. Чи подобається вам організовувати з друзями різні ігри, розваги?
11. Чи важко ви звикаєте до нової компанії?
12. Чи часто ви відкладаєте справи, які можна зробити сьогодні?
13. Чи легко ви налагоджуєте контакти з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви, щоб друзі погоджувалися з вашою точкою зору?
15. Чи важко ви пристосовуєтесь до нового колективу?
16. Чи виникають у вас конфлікти з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися з новими людьми?
18. Чи часто у важливих рішеннях ви берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас люди, і вам краще бути на одинці?
20. Чи погано ви орієнтуєтесь у незнайомих ситуаціях?

Варіант №2

Дайте відповідь на запитання теста «ТАК» або «НІ».

1. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
2. Чи дратує вас, коли не вдається завершити справу?
3. Чи важко вам проявляти ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
4. Чи стомлюєтеся ви від постійного спілкування з друзями?
5. Чи подобається вам брати участь у колективних іграх?
6. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні важливих питань, що стосуються ваших друзів?
7. Чи відчуваєте ви себе невпевнено серед незнайомих людей?
8. Чи рідко ви захищаєте свою точку зору?
9. Чи легко вам розвеселити малознайому групу?
10. Чи берете ви участь у громадській роботі колективу?
11. Чи прагнете ви обмежити коло знайомих?
12. Чи відстоюєте свою точку зору, якщо вона не була відразу прийнята товаришами?
13. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши до незнайомого колективу?
14. Чи охоче ви беретеся до організації різних заходів для своїх друзів?
15. Чи відчуваєтеся ви невпевнено, коли потрібно виступати перед великою кількістю людей?
16. Чи часто ви запізнюєтеся на ділові зустрічі?
17. Чи багато у вас друзів?
18. Чи часто ви опиняєтеся у центрі уваги?
19. Чи часто ви відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?
20. Чи відчуваєте ви себе впевнено серед великої кількості друзів?

Варіант №3

Дайте відповідь на запитання теста «ТАК» або «НІ».

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви часто спілкуєтесь?
2. Чи часто Вам вдається схилити більшість колег до прийняття Вашої думки?
3. Чи довго Вас турбує почуття образи, що причинив Вам хтось з друзів?
4. Чи завжди Ви важко орієнтуєтесь в критичних ситуаціях?
5. Чи прагнете Ви до нових знайомств?
6. Чи подобається Вам організувати свята, виїзди на природу тощо?
7. Чи правда, що Вам приємніше і простіше проводити час за книгою або комп'ютером, ніж з людьми?
8. Якщо виникають перешкоди у Ваших намірах, чи легко Ви відступаєте від них?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакт із людьми, які значно старше Вас?
10. Чи любите Ви організувати з друзями різні вечірки?
11. Чи важко Вам адаптуватись в новій компанії?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які потрібно було зробити сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановити контакти з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви до того, щоб Ваші колеги діяли у відповідності до Вашої думки?
15. Чи важко Ви орієнтуєтесь в чужому колективі?
16. Чи правда, що у Вас не буває конфліктів з колегами через невиконання ними своїх обіцянок, обов'язків?
17. Чи намагаєтесь Ви при нагоді познайомитись і поговорити із новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ Ви берете ініціативу на себе?
19. Чи часто Вас дратує необхідність спілкування з людьми?
20. Чи спроможні Ви взяти відповідальність на себе?

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адольфо Т.А. Проблемы территориальной организации туризма и отдыха восточных провинций Кубы: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. геогр. наук.: спец. 11.00.02./ Т.А.Адольфо. – Ленинград, 1985. - 24 с.
2. Актуальні проблеми теорії та практики післядипломної освіти керівних і педагогічних кадрів: матеріали звітної наукової конференції 5-6 березня 1998. - Частина I (Ред. кол.: М. Дробноход, С. Крисюк, Г. Дмитренко та ін. - Київ: ДАККО -1998.-180 с.
3. Алексюк А.М. Педагогіка вищої школи. Курс лекцій: модульне навчання./ - К.: Вища школа, 1993. - 220 с.
4. Аль-Тахеш Х.А. Планирование развития туризма в Йеменской Арабской республике: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. экон. наук - Л., 1983. -16 с.
5. Андрущенко В.П. Основні тенденції розвитку вищої освіти України на рубежі століть (Спроба прогностичного аналізу)// Вища освіта України. – 2001.- № 1. С.11-17.
6. Арстанов М.Ж., Проблемно-модульное обучение / Арстанов Р.Ж.,Пидкасистый П.И., Хайдаров Ж.С. - Алма-Ата, 1980. - 210 с.
7. Архангельский С.И. Учебный процесс в высшей школе, его закономерные основы и методы. – М.: Высш. Шк., 1990. – 368 с.
8. Атанов Г.А. Нормативное моделирование обучаемого // Актуальні проблеми педагогіки та психології. - Дніпропетровськ: Навчальна книга. - Вип.3. - 2000. - С. 5-14.
9. Бабанский Ю.К. Оптимизация процесса обучения (общедидактический аспект). - М.: Педагогика, 1997. - 255 с.
10. Баранов С.П. Сущность процесса обучения. - М: Просвещение, 1981. -143 с.
11. Башкатова Н.В. Планирование туристско-экскурсионной деятельности в СССР: Автореф. дис... канд. экон. наук.- М., 1988. -21 с.
12. Барсегян А.В. Содержание регионального компонента дополнительного образования туристско-краеведческого профиля: На примере Республики Армении: Дис... канд.. пед.. наук: 13.00.08., Сходня, 2004.
13. Беспалько В.П. Слагаемые педагогической технологии.- М.: Педагогика, 1989.- 190 с.
14. Бельчиков Я.М., Бирштейн М.М. Деловые игры. - Рига: Авотс, 1989. - 304 с.
15. Бик А. Модернізація післядипломної педагогічної освіти:

- методологічний дискурс. Післядипломна освіта в Україні. № 2. 2005.- с. 3-5.
16. Биржаков М.Б. Введение в туризм. Учебник для студентов высших учебных заведений./ М- С.-П.: Изд. «Невский фонд», 2004, 443 с.
 17. Бирюков Е.С. Развитие туризма в СССР и его влияние на экономику (на примере исторического города-героя Суздаля): Автореф. дис... канд. экон. наук.- М.: 1975. -25 с.
 18. Білик Н. Змістово-структурні моделі курсів-ОДГ та курсів-ПДГ у післядипломній освіті вчителів. Освіта і управління. Т.3. № 1. 1999.-С.113-122.
 19. Білик Н.І. Інноваційні курси в системі післядипломної освіти вчителів / Інноваційна діяльність у закладах освіти Полтавщини: Збірник статей. - Полтава: ПОППО, 2002. - С. 44-47.
 20. Білик Н.І. Комп'ютерне моделювання в програмі курсів підвищення кваліфікації вчителів // Використання нових інформаційних технологій в навчально-виховному процесі: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. - Полтава: 10-11 грудня 1996. - Полтава: ПОПОПП, 1997. -С. 41-45.
 21. Білик Н.І. Консалт-курси - дистанційна модель у системі післядипломної освіти вчителів // Імідж сучасного педагога. - 2001. - № 1. - С. 30-31.
 22. Білик Н.І. Модульно-персонологічний підхід до навчального процесу в системі післядипломної педагогічної освіти // Імідж сучасного педагога. - 2004. - № 6. - С. 20-27.
 23. Білик Н.І. Персоналтехнологія розвитку творчого потенціалу особистості вчителя-дослідника // Імідж сучасного педагога. - 2001. - №2. - С. 30-31.
 24. Болюбаш Я.Я. Організація навчального процесу у вищих навчальних закладах освіти: Навчально-методичний посібник. - К.: ВВП «Компас», 1997. - 62 с.
 25. Бондар В.І. Дидактика: ефективні технології навчання студентів: Навч. посібник // УДПУ ім. М.П. Драгоманова. - К.: Вересень, 1996. - 129 с.
 26. Булаев М.А. Туристская общественная организация как средство развития дополнительного образования молодежи: Дис... канд.. пед.. наук: 13.00.08.М.: 2003.
 27. Бутенко Н.Ю. Комунікативні процеси у навчанні. Підручник. – КНЕУ, К.: 2004. – 383 с.
 28. Вазина К.Я. Саморазвитие личности и модульное обучение. - Н.Новгород, 1991.-122 с.
 29. Васьков Ю.В. Педагогічні теорії, технології, досвід (Дидактичний аспект). -Харків: Скорпіон, 2000. - 120 с.

30. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства: Учеб. Пособие для для студентов образо ват. Учреждений сред. Проф.. образования, обучающихся по спец.2307 Туризм, 2302 Орг. Обслуживания в турист. Комплексах.: М.: ГРАНД: Фаир-Пресс, 2004.
31. Волкова Н.П. Педагогіка. Посібник для студентів вищих навчальних закладів. - К.: Видавничий центр «Академія», 2001, -576 с.
32. Волошин Н.И. Исоева Н.В., Ильина Е.Н., Курило Л.В. и др. Туризм как объект управления. Учебное пособие. М: «Финансы и статистика», 2002, - 301 с. 12.
33. Воронцова В.П. Гуманитарно-аксиологические основы постдипломного образования педагогов: Монография. - Псков: ПОИПКРО, 1997. - 421 с.
34. WTO. Ежегодник туристической статистики. 1997.- 158 с.
35. Гааская Декларация по туризму, Гаага, 14 марта 1089 г. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні,-2002.- 639 с.
36. Галицька М.М. Формування у студентів вищих навчальних закладів сфери туризму готовності до іншомовного спілкування: Автореф. Дис.... канд..пед. наук: 13.00.04./ Національний педагогічний ун-т ім. М.П.Драгоманова.- К., 2007. – 20 с.
37. Гончаренко С.У. Педагогічні дослідження. Методологічні поради молодим науковцям.- К.: Вид-во АПН України, 1995.- 45 с.
38. Гончаренко С.У. Український педагогічний словник.-К.: «Либідь», 1997.- 374 с.
39. ГОСТ 28681.3-95. Межгосударственный стандарт Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги по забезпеченню безпеки туризму і екскурсій: Введ. 01.01.1997. К.: Держстандарт України. 1996.- 15 с.
40. ГОСТ 28680.4-95 Межгосударственный стандарт Туристско-екскурсионное обслуживание. Проектирование туристських услуг: Введ.01.01.1997. К.:Держстандарт України. 1996.- 10 с.
41. Гранюк Л.О. Технологія створення модульних програм підвищення кваліфікації вчителів. - К.: УПККККО, 1995. – 49 с.
42. Грибова Л.В. Моніторинг готовності фахівця сфери туризму до сучасної професійної діяльності // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: Зб.наук. пр. Випуск 1 / К.,2007. - С.157-165.
43. Грибова Л.В. Принципи та підходи у визначенні соціально-педагогічних умов підвищення кваліфікації фахівців сфери

- туризму //Соціалізація особистості. Зб.наук.пр. / Національний педагогічний університет ім. М.П.Драгоманова. – Логос. – 2005. – С.175-182.
44. Грибова Л.В. Професійна підготовка фахівців сфери туризму як соціально-педагогічна проблема. //Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в педагогіці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми. Зб.наук.пр. Вип.10. / Вінницький державний педагогічний університет ім.Михайла Коцюбинського. Вінниця,- 2006.- С. 292-296.
 45. Грибова Л.В. Дидактичні засади підвищення кваліфікації фахівців сфери туризму. // Дидактика професійної школи. Зб. наук. пр. Вип. 5. / Хмельницький національний університет. – Х., 2005. – С.155-158.
 46. Гудумак В.В. Использование дистанционных образовательных программ в дополнительной профессиональной подготовке специалистов туристского профиля: Дис...канд..пед. наук: 13.00.08.М.: 2004.
 47. Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие.- М, Финансы и статистика.- 2003.- 303 с.
 48. Данилова Г.С. Управління процесом становлення професійної компетентності методиста. - К.: УПКККО, 1995. - 80 с.
 49. Державна національна програма «Освіта» («Україна XXI століття»)// Освіта. –К. -1993.- № 44-46.
 50. Державна програма розвитку туризму на 2002-2010 роки. Затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2002 р. №583 // Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Збірник нормативно-правових актів / Під заг. ред. проф. В.К. Федорченка: К.: - Юрінком Інтер, 2002.- 32-40 с.
 51. Добровольська А.В. Формування розвитку міжнародного туризму в Україні і організаційні пріоритети його розвитку: Автореф. дис... канд. екон. наук./ НАН України: Інститут світової економіки і міжнародних відносин.- К.: Б.В., 1997.- 23 с.
 52. Дурович А.П., Копанев А.С. Маркетинг в туризме: Учебное пособие.- Минск: Экономпресс, 1998.- 399 с.
 53. Дьяченко В.К. Общие формы организации процесса обучения. - Красноярск: Изд-во Красноярского ун-та, 1984. - 184 с.
 54. Євдокименко В.К. Регіональна політика розвитку туризму (методологія формування, практика, реалізація): Автореф. дис... д-ра екон. наук./ НАН України; Інститут регіональних досліджень. - Львів: Б.В., 1997.-51 с.
 55. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія. Навчальний посібник./ КНЕУ. К.: 2003, -312 с.

56. Журавський В.С., Згуровський М.З. Болонський процес: головні принципи входження в Європейський простір вищої освіти. – К.: ІВЦ «Видавництво «Політехніка», 2003. - 200 с.
57. Заблоцька Р.О. Світовий ринок послуг: К.: «Знання України», 2004, - 279 с.
58. Зазуліна Л.В. Педагогічні проекти у системі підвищення кваліфікації: Науково-методичний посібник. - Хмельницький: ОШПО, 2004. - 39 с.
59. Закон України «Про туризм»
60. Закон України «Про освіту» // Освіта: Всеукраїнський громадсько-політичний тижневик. - 15 серпня 1995 р. - №31(155). - С.26.
61. Закорюкіна В.Б., Панченко В.М., Твердий Л.М. Модульное построение учебных пособий по специальным дисциплинам // Проблемы вузовского учебника. - Вильнюс, 1983.-С.73-74.
62. Збірник нормативних та методичних матеріалів. Професійна підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації кадрів. К.: 2003,- 602 с.
63. Звіт про результати допроектного базового дослідження системи удосконалення (післядипломної освіти) вчителів англійської мови). - Київ.- Британська Рада.-1998.-58 с.
64. Зенашвили Т.Л. Управление развитием туризма в Грузинской ССР и пути его совершенствования: Автореф. дис... канд. экон. наук.- М.: Б.В.-1983.-22 с.
65. Зорин И.В. Теоретические основы формирования содержания профессионального туристского образования: Дис. Д-ра пед наук.- М., 2001.- 471 с.
66. Зубко А.М. Організаційно-педагогічні умови удосконалення навчального процесу в системі підвищення кваліфікації педагогічних кадрів: Автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / ЦППО АПН України. - К., 2002 - 22 с.
67. Зязюн І.А. Інтелектуально-творчий розвиток особистості в умовах неперервної освіти.// Неперервна професійна освіта: проблеми, пошуки, перспективи. Монографія/. За ред. І.А.Зязюна.- К.: ВІПОЛ, 2000.- с. 11-57.
68. Зязюн І.А. Педагогіка добра: ідеали і реалії: Наук.-метод. посібник.- К., МАУП, 2000.- 309 с.
69. Зязюн І.А. Технологізація освіти в контексті удосконалення професійного розвитку особистості / В зб. наук. праць. Розвиток педагогічної і психологічної науки в Україні 1992-2002/. Академія педагогічних наук України. - Частина 2.- Харків: «ОВС», 2002.- С.28-45.
70. Зязюн І.А.Краса педагогічної дії: Навчальний посібник.- К.,: 1997.-302 с.
71. Ильина Е.Н. Туризм - путешествия. Создание туристической

- фирмы. Агентский бизнес. Учебник для туристических колледжей и вузов. РМАТ М.: 1998. - 169 с.
72. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия и финансы. Учебник для студентов высших учебных заведений туристского профиля./ М: «Финансы и статистика». 2002, - 188 с.
73. Исторический и зеленый туризм в Восточном Крыму. Материалы научно-практической конференции. Керчь.: 2004, - 132 с.
74. Ільченко В.Р. Особистісно орієнтована освіта - втілення пріоритетного напрямку державної політики / Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки: 36. наук. пр. / Редкол.: Т.І.Сущенко (відп. ред.) та ін. - Київ-Запоріжжя. - 2002. - Вип. 29. — С.3-5.
75. Кабушкин В.И. Менеджмент туризма. – Минск: АРС, 1999. – 264 с.
76. Качанов В.С. Система управления качеством обслуживания туристского путешествия: Автореф. дис... канд. экон. наук.- М.: 1990.-24 с.
77. Карсекин В.И. Некоторые проблемы методического подхода к феномену туризма. // Наукові записки КУТЕП. Вип.3. – К., - «Знання України», - 2003. С.259-272.
78. Квартальнов В.А. Туризм. Учеб. для общеобразоват. учреждений турист. Профиля: Рос. Международ. Академия туризма. М.: «Финансы и статистика», 2001, - 308 с.
79. Келесіда В.П. Перебудова курсової підготовки вчителів математики // На шляху інноваційних перетворень. - Дніпропетровськ: Промінь, 2001. - С.52-53.
80. Кифяк Ф.В. Організація та розвиток міжнародного туризму в Україні (регіональні аспекти): Автореф. дис. канд. экон. наук. НАН України: Інститут регіональних досліджень. - Львів.: 1997.- 20 с.
81. Клокар Н.І. Концепція підвищення кваліфікації педагогічних працівників, які атестуються на підтвердження звання «вчитель-методист», «вихователь-методист» // Постметодика. - 2004. - №4. - С.53-57.
82. Клокар Н.І. Управління обласним інститутом післядипломної педагогічної освіти: теорія і практика: Науково-методичний посібник. - К.: Міленіум, 2004. -218 с.
83. Кнодель Л.В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристської організації: автореф.дс... д-ра пед. Наук: 13.00.04/ Тернопільський національний педагогічний ун-т ім. Володимира Гнатюка.-Т., 2007,- 40 с.
84. Концепція розвитку післядипломної освіти в Україні. - К.:

- Вид.-ред. центр ЦППО АПН України, 2002. -12 с.
85. Король О.Д. Регіональний менеджмент в туризмі (соціальні та економіко-географічні аспекти): Автореф. дис. канд. геогр. наук. /Київський ун-т ім.Т.Шевченка/.- К.: Б.В., 1999.- 19 с.
 86. Корсекин В.И. Некоторые проблемы методического подхода к феномену туризма. Наукові записи КУТЕП. Щорічник. Випуск 3. К.: “Знання України”, 2003. С.285-272.
 87. Кравченко Л.М. Професійна діагностика у системі післядипломного підвищення кваліфікації вчителя: Автореф. дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / АПН України. - К., 1996. - 24 с.
 88. Краснов С.А. Экономические аспекты менеджмента туристического обмена: Автореф. дис. канд. экон. наук. - М.: 1992.- 16 с.
 89. Красовицький М.Ю. Підвищення кваліфікації вчителів. Досвід США // Рідна школа, 1997. - № 5. - С.78-80.
 90. Кремень В. Вища освіта стає обов'язковим етапом у житті людини / Освіта України № 46 за 11.06.2002, № 47 за 14.06.2002.
 91. Крижко В.В., Павлютенков Є.М. Менеджмент в освіті: Навч.-методичний посібник. - Київ, 1998. - 192 с.
 92. Кузик С.П. Соціально-экономические проблемы развития туризма: Автореф. дис...канд. экон. наук. – Л., 1986.- 17 с.
 93. Кузьминський А.І., Омеляненко В.Л. Педагогіка. «Знання-Прес», К.: 2003. -418 с.
 94. Кузьмин А.Р. Топографическая подготовка педагогов дополнительного образования туристского профиля: Автореф.дис... канд.. пед. Наук: 13.00.08. Рос. Междунар. Акад.. туризма, М.: 2004.
 95. Куроченко І.О. Туризм. Організаційні засади. Інформація. К.: Видавництво Європейського університету, 2005, - 193 с.
 96. Кыверялг А.А. Методы исследования в профессиональной педагогике.- Таллин,1980.-164 с.
 97. Лазарева О.Б. Эффективность перевозок пассажиров в туристско-экскурсионных поездах: Автореф. дис... канд. экон. наук.- М.: 1988.-24 с.
 98. Лапенко М.И. Модернизация функций и содержания деятельности института последипломного образования в условиях региона: Дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Национальный педагогический ун-т им. М.П.Драгоманова. — К., 1998. — 205 с.
 99. Лернер И.Я. Дидактические основы методов обучения. - М.: Педагогика, 1989.-181 с.
 100. Лернер И.Я. Процесс обучения и его закономерности. – М: Знание, 1980.-98 с.
 101. Лозова В.І., Троцько Г.В., Москаленко П.Г. Педагогіка. Розділ

- «Дидактика»: Навчально-методичний посібник для викладачів, аспірантів, студентів педагогічних інститутів, учителів шкіл. – К.: СДОУ, 1993.- 140 с.
102. Лозова В.І., Троцько Г.В. Теоретичні основи виховання і навчання. – Навчальний посібник / Харк. Держ. Пед. Ун-т ім. Г.С.Сковороди. – 2-е вид. випр. I доп. – Харків: ТОВ «ОВС№», 2002. – 400 с.
 103. Лобанова В.А., Бунтова Н.В. Методичні основи прогнозування зайнятості населення в готельній справі. Туризм в Україні: сучасний стан та пріоритети розвитку. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (20-22 жовтня 2005 року), Львів, 2005, с.56-61.
 104. Лозовецька В.Т. Практичні аспекти професійного становлення сучасного фахівця виробництва. /В зб. наук. праць. Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми/. Академія педагогічних наук України. -Київ-Вінниця.: 2005.- С.369-374.
 105. Лозовецька В.Т. Проблеми професійної компетентності викладача в сучасних соціально-економічних умовах. /В зб. наук. праць. Дидактика професійної школи/. Академія педагогічних наук України -К-Хм.:2005.-С.52-56.
 106. В.Т.Лозовецька. Теоретичні і практичні засади застосування компетентнісно-діяльнісного підходу у підготовці фахівця туризму// Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи. Зб. наук. праць Вип. 1.- Київ: Тонар, 2007. – С. 28 - 35
 107. Лозовецька В.Т. Теоретичні і практичні аспекти організації навчання фахівців в умовах реального виробництва // Професійна освіта: педагогіка і психологія. Польсько-український журнал Вип. VII/ За ред. Тадеуша Левовицького, Іоланти Вільш, Івана Зязюна, Неллі Никало. - Ченстохова-Київ : Академія ім. Яна Длугоша у Ченстохові, 2005.- С. 253 – 261
 108. Лукьянова Л.Г., Цыбух В.И. Рекреационные комплексы. Под общей редакцией проф. Федорченко В.К. К.: «Вища школа». 2004, 345 с.
 109. Луговий В.В. Педагогічна освіта в Україні. – К., 1994. 241 с.
 110. Лысова Е.Б. Новое в системе подготовки и повышения квалификации учителей Франции // Педагогика. -1997.- №2. - С. 118-123.
 111. Любіцева О.О. Методика розробки турів. Київський національний університет культури і мистецтв. К.: 2003. – 101 с.
 112. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг: (геопросторові аспекти). Навчальний посібник: К.: «Альтерпрес». 2003, -

- 427 с.
113. Ляпидовская С.М. Инновационные педагогические курсы. - Караганда: Люмен, 1990.-68 с.
 114. Маркова А.К. и др. Формирование мотивации учения: Кн. для учителя / А.К. Маркова, Т.Н. Матис, А.Б. Орлов. - М.: Просвещение, 1990. - 192 с.
 115. Маслов В.И.. Теория и методика организации непрерывного повышения квалификации руководителей школ: Учеб. пособие. - К.: ЦИУУ МНО УССР, 1990. -258 с.
 116. Методика навчання і наукових досліджень у вищій школі. За ред. С.У. Гончаренка, П.М. Олійника. Навчальний посібник для студентів, магістрів, аспірантів і викладачів вищих навчальних закладів./ К.: «Вища школа», 2003, - 313 с.
 117. Михальчук Н. Методологічні засади підготовки спеціалістів. Освіта. Технікуми. Коледжі. 4(10), 2004.- с.8-13.
 118. Мініч І.М. Соціальні чинники і функції інфраструктури туризму: соціологічний ааліз. Дис... канд.. соціол. наук / Інститут соціології НАН України. – К.: 2002.- 190 с.
 119. Морзе Н.В., Ухань П.С. Організація дистанційного навчання на базі використання основних можливостей Internet // Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи: Збірник наукових праць / Ред. кол. Л.І.Даниленко (гол. ред.) т. ін. - К.: Логос, 2000.-308 с.
 120. Морохаев Л.В. Исследование и разработка системы поддержки принятия решений в процессе организации туров в Госкоминтуристе СССР.- Автореф. дис. канд. экон. наук.- М.: 1990.- 23 с.
 121. Наумець О.М. Рівневий підхід до курсового підвищення кваліфікації вчителів: Автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.01 / Національний педагогічний ун-т ім. М.П.Драгоманова. —К., 1998. — 18 с.
 122. Ничкало Н.Г. Європейський контекст у трансформації професійно-технічної освіти України// Шляхи освіти.- 1998.- № 2.- С 14-18.
 123. Ничкало Н.Г. Концептуальні засади неперервної професійної освіти. Вісн. НТУУ «КПІ»: Філософія. Психологія. Педагогіка: 36. наук, праць.- К.: ІВЦ «Політехніка», 2001,- № 3. - С.104-111.
 124. Олійник В.В. Дистанційне навчання в післядипломній педагогічній освіті: організаційно-педагогічний аспект: Навч. посібник.- К.: ЦППО, 2001.- 148 с.
 125. Олійник В.В. Наукові основи управління підвищенням кваліфікації педагогічних працівників профтехосвіти. Монографія./ К.: 2003, -506 с.
 126. Організація навчально-виховного процесу (з досвіду роботи

- вищих навчальних закладів I-II рівнів акредитації. Випуск 1. К.: 2004, .-363 с.
127. Пазенок В.С. Філософія та праксеологія туризму. Наукові записки КУТЕП. Щорічник. Випуск 3. К.: "Знання України", 2003. – С.8-17.
 128. Педагогика: Учебное пособие для студентов педагогических институтов/ Ю.К.Бабанский, В.А.Сластенина, Н.А.Сорокин и др.: Под ред. Ю.К. Бабанского. изд. доп. и перераб. - М.: Просвещение, 1998.-479 с.
 129. Педагогіка туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. /За ред. проф. Федорченка В.К., проф. Фоменко Н.А., доц. Скрипник М.І., Цехмістрової Г.С./ - К.: Видавничий Дім «Слово», 2004. - 296 с.
 130. Педагогічні інновації: ідеї, реалії, перспективи: Збірник наукових праць / Ред. кол. Л.І.Даниленко (гол. ред.) т. ін. - К.: Логос, 2000. - 308 с.
 131. Пилипенко В.Е.Социальная регуляция трудового поведения: / Социол. анализ/ НАН Украины, Ин-т социологии.- К.: Наук. Думка, 2993. – 127 с.
 132. Післядипломна освіта та управління навчальними закладами в умовах трансформації суспільства: Матеріали звітної наукової конференції. - К.: УПККО. -1-2 квітня 1999.-370 с.
 133. Платов В.Я. Деловые игры: разработка, организация, проведение: Учеб-ник. -М.: Профиздат, 1991. - 192 с.
 134. Плохій В.С., Казановський А.В. Модульна система професійного навчання: концепція, методика, особливості впровадження: Навчально-методичний посібник.- Видавничий центр КТ «Київська нотна фабрика», К.: 2000, - 284 с.
 135. Подмазин С. Личностно-ориентированное образование: Социально-философское исследование. - Запорожье: Просвита, 2000. – 250 с.
 136. Покроєва Л.Д. Модернізація змісту та форм роботи обласного інституту) післядипломної педагогічної освіти (структурно-функціональна модель Харківського обласного науково-методичного інституту безперервної освіти). - Харків ХОНМІБО. - 2004. - 76 с.
 137. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні. Під загальною редакцією проф.. В.К.Федорченко: К., - «Юрінком Інтер», - 2002. С.639.
 138. Про основні напрямки розвитку туризму в Україні до 2010 року. Указ Президента України від 10 серпня 1999 року №973/99.
 139. Професійна освіта: Словник: Навч. посіб. /Уклад. С.У.Гончаренко та ін.; За ред. Н.Г. Ничкало: - К.: Вища шк., 2000. - 380 с.

140. Профессиональная педагогика / Под ред. Батышева С.Я. – М.:Ассоциация: Профессиональное образование, 1999.-904 с.
141. Развитие профессиональной и психологической культуры государственных служащих: Часть 1, Под общей редакцией Деркача А.А., Издательство РАГС. М: 2000, - 260 с.
142. Ревинский И.А., Романова Л.С. Поведение фирмы на рынке услуг. Туризм и путешествия. Учебное пособие. Сибирское университетское издание. Новосибирск. 2001.- 303 с.
143. Ржевська Н. Підготовка фахівців у системі неперервної професійної освіти Канади. Професійно-технічна освіта. № 1. 2005.- С.35-38.
144. Рожко І.М. Рекреаційна оцінка гірських природно-територіальних комплексів для потреб туризму (на прикладі Українських Карпат): Автореф. дис... канд. геогр. наук. - Львів.: 2000.- 17 с.
145. Саидов А.Ф. Организационно-экономические основы развития и управления туризмом Республики Узбекистан: Автореф. дис... канд. экон. наук.- Ташкент.: 1995.- 37 с.
146. Саф'янц Є. Зміст і структура професійної компетентності педагогічних кадрів. Професійна освіта. № 1, 2004.- С.64-70.
147. Сисоева С.О. Педагогічні технології творчого розвитку особистості: проблеми і суперечності // Матеріали Міжнародної наукової конф «Творча особистість у системі неперервної професійної освіти».- Харків: ХДТУ.= 2000.= 84-90.
148. Скаткин М.Н. Совершенствование процесса обучения: Проблемы и суждения.- М.: Педагогика, 1971.- 206 с.
149. Скопень М.М. Комп'ютерні інформаційні технології в туризмі: К.: «Кондор», 2005, -301 с.
150. Скрипник М. Моделювання змісту професійної підготовки фахівців для сфери туризму. Вища школа. №1. 2004.- С.81-86.
151. Скрипник М.І. Післядипломна освіта фахівців сфери туризму. Наукові записки КУТЕП. Щорічник. Вип.3. к.: - “Знання України”, 2003.- С. 202-218.
152. Славинская А.Н. Проблемы планирования и развития туристско-экскурсионных перевозок (на материалах среднеазиатскожелезнодорожной дороги): Автореф. дис. Канд. Экон. Наук. – Ташкент, 1975. – 23 с.
153. Соколова Л.А. Содержание профильной туристско-краеведческой подготовки молодежи в учреждениях дополнительного образования: Дис... канд. пед. наук 13.00.08, г.Сходня, Моск.обл., 2002.
154. Сокол Т.Г. Організація туристичної діяльності. Навчальний посібник. Інститут туризму ФПК. К.: 2001. - 197 с.
155. Соун Рени. Потенциал туризма и перспективы его развития в

- умовлях формирова­ня рыночної економики Королевства Камбоджи: Автореф... канд. екон. наук.- Алматы.: 2000.- 26 с.
156. Соціалізація особистості. Збірник наукових праць. За заг. ред. проф. А.Й.Капської, Том XX.У. - К.: Логос, 2005. - 241 с.
 157. Сподін А. Освіта через усе життя - це право жити завтра // Імідж сучасного педагога. - 2004. - №1. - С. 3-6.
 158. Статистичний бюлетень: Туризм в Україні.- 2005.- 169 с.
 159. Степашко В. Організаційний і психолого-педагогічний аспекти дистанційної освіти:- Ж. «Освіта і управління». № 1-2, 2001, - с. 141-148.
 160. Степашко В. Організаційний і психолого-педагогічний аспекти дистанційної освіти. Освіта і управління. 2000(2001). Т.4. № 1-2. С.141-152.
 161. Сущенко Т.І. Роль інститутів післядипломної освіти у запобіганні інноваційного формалізму // Педагогіка і психологія формування творчої особистості: проблеми і пошуки. - К. -Запоріжжя, 2001. - Вип. 20. - С. 8-12.
 162. Теория и практика педагогического эксперимента / Под ред.. А,И.Пискунова, Г.В.Воробьева. – М.: Педагогика, 1979. – 208 с.
 163. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ Л.Л., СОКОЛ Є.І., КЛИМЕНКО Б.В. Болонський процес: цикли, ступені, кредити. Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», Х.: 2004. - 143 с.
 164. Туризмологія: економічні, духовні, соціокультурні аспекти. Матеріали V-х аспірантських читань./ КУТЕП, К.: 2003, - 128 с.
 165. Туристично-краєзнавчі дослідження. Випуск 2. Інститут туризму ФПК./ К.: ЧП Ільченко, 2000,- 286 с.
 166. Туристично-краєзнавчі дослідження. Випуск 4. Інститут туризму ФПК./ К.: 2002. -444 с.
 167. Український педагогічний словник
 168. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство. Учебник.- М.: “Изд. объединение “ЮНИТИ”, 1999 .- 437 с.
 169. Устойчивое развитие туризма на Черноморском побережье. Сборник материалов симпозиума.) О.: ОЦНТЭМ, 2001, - 433 с.
 170. Устойчивое развитие экологического туризма на Черноморском побережье. Сборник материалов симпозиума./ О.: ЦНТЭИ, 2003, -288 с.
 171. Фастовець О.О. Екологічна підготовка майбутніх менеджерів з туризму у вищих навчальних закладах: автореф. Дис.... канд.. пед.. наук: 13.00.04/ АПН України; Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих. – К., 2008.- 20 с.
 172. Федорченко В.К. Підготовка фахівців для сфери туризму. Теоретичні та методичні аспекти, К.: «Вища школа». 2002, -

- 249 с.
173. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: Монографія. К.; Слово, 2004. - 471 с.
 174. Федорченко В.К., Дьорова Т.А. Історія туризму в Україні. Навчальний посібник.- К.: Вища школа, 2002.- 196 с.
 175. Федорченко В.К., Костюкова О.М., Дьорова Т.А., Олексійко М.М. Історія екскурсійної діяльності в Україні. Навчальний посібник: К.: «Кондор», 2004, - 154 с.
 176. Федорченко В.К., Фоменко Н.А., Скрипник М.І., Цехмістрові Г.С. Педагогіка туризму. Навчальний посібник. “Слово”, Київ, 2004.- 294 с.
 177. Федотов В.О. Содержание и организация системы непрерывного образования в туризме (на примере Краснодарского края): Дис... канд. пед. наук. -М: 2001.- 173 с.
 178. Филиппов А.В., Липинский В.К., Князев В.Н. Производственная социология, психология и педагогика. Учебное пособие для учащихся средних специальных учебных заведений. «Высшая школа», М.: 1989. - 254 с.
 179. Фоменко Н.А. Педагогіка вищої школи. Методологія, стандартизація туристської освіти: - К.: «Слово». 2005.- 215 с.
 180. Цехмістрова Г.С., Фоменко Н.А. Управління в освіті та педагогічна діагностика: К.: «Слово». 2005, - 277 с.
 181. Хмілярчук Н.С. Педагогічні умови організації навчальної практики майбутніх менеджерів туристичної сфери: автореф. Дис.... канд.. пед.. наук: 13.00.04/ Вінницький держ. Педагогічний ун-т ім. Михайла Коцюбинського.- Вінниця, 2007.- 20 с.
 182. Чегодаев Н.М. Организационно-педагогические условия совершенствования системы повышения квалификации педагогических кадров: Автореф. дис ... канд. пед. наук: 13.00.01 / АПН СССР, НИМ непрер. образ, взросл. - СПб, 1991. -20 с.
 183. Черніна І.В. Міжнародний туризм як фактор соціально-економічного розвитку України: (регіональний аспект). Автореф. дис... канд.. екон. наук: (НАН України. Інститут економіко-правових досліджень. – Донецьк: Б.В., 2000. – 18 с.
 184. Черноморская каравелла - 2004. Сборник материалов симпозиума./ Одесса,: ЦНТЭПИ. 2004. - 180 с.
 185. Шагазатова М.Ф. Совершенствование менеджмента и маркетинговой деятельности в сфере туризма Узбекистана: Автореф. дис... канд. экон. наук, Ташкент.: 1999.- 25 с.
 186. Шібель І. Творчі пошуки Центру професійно-технічної освіти. Професійно-технічна освіта. № 2. 2005.- С.28-35.
 187. Шляхи розвитку та вдосконалення системи післядипломної

- освіти: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції 24-25 листопада 1994. - Частина I. - К.: МО України, УІПКККО, 1995.- 128 с.
188. Шмагіна В.В. Механізм модернізації природо ресурсного потенціалу розвитку рекреації та туризму (на прикладі Українського Причорномор'я): Автореф.дис... канд.. екон. наук. – Одеса, 2001. – 21 с.
 189. Шматько Л.П., Жолобова Л.В., Ляшко П.П. и др. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебное пособие. Под ред. Шматько Л.П.: Изд. центр «Март», М.: 2004, - 341 с.
 190. Щербань П.М. Прикладна педагогіка: Навчально-методичний посібник. - К.: Вища школа, 2002.- 215 с.
 191. Щербань Т.Д. Психологія навчального спілкування. Монографія. «Міленіум», К.: 2004. - 345 с.
 192. Яковлев Г.А. Экономика и статистика туризма. Учебное пособие. / М.:2003,- 240 с.
 193. Walentina Łozowiecka. Konceptualne postawy kształcenia zawodowego wobec rynku pracy. // Edukacja zawodowa w aspekcie przemian społeczno-gospodarczych wyzwania – szanse – zagrożenia. – Bydgoszcz, 2007.- S. 108 - 117
 194. Walentina Łozowiecka. Uwarunkowanie efektywności pracy zawodowej we współczesnych społeczno-ekonomicznych warunkach: Materiały konferencyjne. – Wyższa szkoła bezpieczeństwa w Poznaniu. – Poznań, 2006.- S. 311- 320
 195. WTO. Compendium Tourism Statistics. 2003. Edition.

