

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИЗМУ ПРИКАРПАТСЬКОГО РЕГІОНУ ЯК РЕЗУЛЬТАТ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF THE FUTURE TOURISM MANAGERS OF PRECARPATHIA AS THE RESULT OF PROFESSIONAL TRAINING

Розвиток українського туризму сприяє економічному відродженню країни із сотнями тисяч працевлаштованих у цій галузі.

У статті проаналізовано необхідність професійної підготовки висококваліфікованих спеціалістів у сфері туризму та гостинності на Прикарпатті, оскільки регіон перебуває на піку свого розвитку та є об'єктом туристичного інтересу.

Щоб кар'єра в туризмі була успішною та перспективною, потрібна підготовка професіонала, а саме спеціаліста-універсала, із вмінням виконувати функції з тренування персоналу, прийняття та реалізації управлінських рішень.

Підготовка майбутніх спеціалістів нового рівня за такими напрямками, як «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа», здійснюється у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника». Виокремлено етапи процесу формування цілей професійної діяльності в підготовці майбутнього фахівця сфери туризму та гостинності.

У результаті порівняння із кваліфікаційними вимогами до менеджера туризму у Великобританії вдало змальовано образ універсального спеціаліста сфери туризму, який буде затребуваним в Україні та на Прикарпатті зокрема.

Наголошено на необхідності розвитку комунікативних здібностей спрямованих на реалізацію особистісних потреб майбутніх фахівців сфери туризму. Значну роль у професійній підготовці фахівців відведено розвитку мовленнєвої активності, творчого мислення, пізнавальних процесів як невід'ємних ознак майбутніх професіоналів, формуванню вмінь практичного використання першої та другої іноземних мов у професійних цілях.

Теоретично висвітлено модель «людини культурної». За критерії сформованості «людини культурної» обрано пізнання, творчість, людяність, повнота буття.

Запропоновано для впровадження у педагогічний процес спецкурс «Зелений туризм на Прикарпатті із культурознавчими аспектами», завданнями якого є: оволодіння професійно-орієнтованим спілкуванням, виявлення творчої індивідуальності особистості, вдосконалення комунікативних та організаційних здібностей, розвиток мислення, тренування пам'яті, мобілізація творчого і фахового потенціалу.

У процесі дослідження проблеми фахової підготовки зроблено висновок, що вміння зацікавити туристів базується на володінні спеціаліста комунікативною компетенцією, а отже, комунікативною майстерністю.

Висвітлено сутність понять «комунікативна компетенція» та «професійна майстерність» і досліджено їх значення в процесі професійної підготовки майбутніх менеджерів туризму на Прикарпатті.

Ключові слова: професійна підготовка, комунікативна компетенція, професійна

майстерність, майбутні менеджери туризму.

The development of Ukrainian tourism contributes to the economic revival of the country with hundreds of thousands of people employed in this sphere.

Since the Precarpathian region is today at the peak of its development and an object of tourist interest, the need for professional training of highly qualified specialists in tourism and hospitality in this region is analyzed in the article.

To have a successful and perspective career in tourism, there appears a problem of training a real professional, namely a generalist, with the ability to perform the functions of staff training, making and realizing management decisions. The future experts of the new level in such specialties as "Tourism" and "Hotel and Restaurant Business" are trained in Vasyl Stefanyk Precarpathian National University, Ivano-Frankivsk.

The stages of the process of forming the goals of professional activity in training the future experts in tourism and hospitality are distinguished.

As a result of the comparison with the qualification requirements to the manager of tourism in the UK, the image of the universal expert of tourism much in demand in Ukraine, and in the Precarpathian region in particular, is successfully described.

The necessity of development of communicative skills aimed at realization of the future tourism experts' personal needs is emphasized. The significant role in professional training of students is given to the development of such essential characteristics of the future tourism managers as: speech activity, creative thinking, cognitive processes, as well as the formation of the skills of practical usage of the first and second foreign languages for professional purposes.

The model of "cultural human" is theoretically interpreted. Such criteria of formation of "cultural human" as knowledge, creativity, humanity, completeness of human existence are chosen.

The special discipline "Green Tourism in Precarpathia with Cultural Aspects" is introduced into the pedagogical process. The objective of the discipline is: mastering professionally oriented communication, identification of creative personality, improving communication and organizational skills, developing thinking, memory training and mobilization of creative and professional potential.

In the process of the problem research of professional training it is concluded that the ability to attract tourists is based on well-developed communication skills of the tourist expert.

The essence of concepts "communicative competence" and "professional skill" is defined and their role in the process of professional training of future tourism managers in Precarpathia is determined.

Key words: professional training, communicative competence, professional skill, future tourism managers.

УДК 378:379.85(477.86)
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2020/22-1.26>

Жумбей М.М.,
канд. пед. наук,
доцент кафедри іноземних мов
і країнознавства
Прикарпатського національного
університету імені Василя Стефаника

Постановка проблеми в загальному вигляді.

Прикарпатський край славиться чарівною природою, героїчною історією, талановитими людьми в минулому і сьогодні. Саме тому Прикарпаття приваблює тисячі туристів протягом року. Зростає інтерес населення до зайняття туристичною діяльністю. За кількістю робочих місць сфера туризму займає перші позиції. Кожного дня близько 20 млн людей у світі наймаються на роботу в туристські організації. Кожного року у цій сфері створюється близько 3 млн нових робочих місць [3, с. 331].

Туризм належить до провідних галузей світового господарського комплексу. Отже, можна стверджувати, що розвиток українського соціального туризму сприяє економічному відродженню країни. Це означає, що сотні тисяч людей працюватимуть у новій галузі залучення праці, яка має гуманітарний характер та соціальні орієнтації. Випускники середніх шкіл та училищ, інститутів, університетів та академій виявлять бажання працювати в сфері туризму.

Щоб кар'єра в туризмі була успішною та перспективною постає питання підготовки професіонала нового рівня – спеціаліста-універсала, із вмінням виконувати функції з підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень. Із метою розвитку туристичного Прикарпатського краю на базі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника здійснюється підготовка майбутніх спеціалістів за такими напрямками, як «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа».

Метою статті є проаналізувати важливість формування комунікативної компетенції висококваліфікованих спеціалістів у сфері туризму та гостинності у процесі їх професійної підготовки до майбутньої діяльності в Прикарпатському регіоні.

В умовах формування ринкових відносин у нашій державі, за яких спостерігається налагодження нових міжнародних зв'язків України та здійснюється широкий обмін спеціалістами, постає питання *професійної підготовки* майбутніх спеціалістів сфери туризму. Професійна підготовка – це система професійного навчання, мета її – пришвидшене здобуття навичок, необхідних для виконання певної роботи.

У професійній підготовці майбутнього фахівця процес формування цілей його професійної діяльності відбувається у три етапи: 1) формування уявлення про нормативний результат професійної діяльності; 2) формування уявлень про якісні параметри нормативного результату діяльності; 3) формування уявлень про кількісні параметри нормативного результату діяльності [6].

Отже, процес формування в майбутнього фахівця цілей його професійної діяльності є, за сутністю своєю, інтеріоризацією зовнішньо заданих цілей, тобто відбувається перехід їх у внутрішню суб'єктивну ціль, що набуває особистісного сенсу.

Це означає, що розвиток комунікативних здібностей у вищих навчальних закладах має бути спрямований на реалізацію особистісних потреб майбутніх фахівців сфери туризму: розвиток мовленнєвої активності, творчого мислення, пізнавальних процесів як невід'ємних ознак майбутніх професіоналів, формування вмінь практичного використання першої та другої іноземних мов у професійних цілях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Професійне становлення майбутнього менеджера туризму повною мірою залежить від рівня його професійної підготовки. Мету й результат професійної підготовки відображали різні поняття: освіченість (О. Кульчицька, Н. Радіонова); майстерність (Н. Абишкіна, І. Зязюн, В. Орлов, В. Сластьонін); професіоналізм (Я. Кміт, В. Михайловський, П. Корчемний, Н. Ничкало); готовність до професійної діяльності (Р. Гуревич, Є. Лузик, О. Пехота, М. Сергеев); компетентність (І. Батракова, В. Воронцова, В. Гайворонська та ін.).

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Особливу увагу варто звернути на інформаційну роль менеджера туризму, оскільки для прийняття ефективних управлінських рішень необхідно отримати та опрацювати достовірну економіко-управлінську інформацію про розвиток системи управління туризмом. Недаремно кажуть: хто володіє інформацією, той володіє світом. Менеджер виступає в ролі керівника, формує атмосферу в межах та поза межами організації, мотивує членів трудового колективу, дбає про досягнення практичних та стратегічних цілей організації. Підтримка членами колективу свого керівника в сучасних умовах є тією базою, без якої жоден менеджер не зможе успішно керувати колективом [4, с. 188].

Для порівняння приведемо кваліфікаційні вимоги до менеджера туризму у Великобританії:

1) розуміння природи управлінських процесів, знання основних видів організаційних структур управління, функціональних обов'язків і стилів роботи, володіння способами зростання ефективності управління;

2) здатність розумітися в сучасній інформаційній технології і засобах комунікації, необхідних для управлінського персоналу;

3) ораторські здібності й уміння виражати думки;

4) володіння мистецтвом управління людьми, підбору та підготовки кадрів, регулювання відносин серед підлеглих;

5) здатність налагоджувати відносини між фірмою та клієнтами, управляти людськими ресурсами, планувати і прогнозувати їх діяльність;

6) здатність до самооцінки власної діяльності, вміння робити правильні висновки і підвищувати кваліфікацію;

7) уміння оцінювати не тільки знання, але й проявляти навички на практиці [4, с. 189].

Користуючись досвідом успішних країн світу та беручи до уваги такі основні вимоги до кваліфікації менеджера туризму, як здоровий глузд, знання справи, впевненість у своїх силах, високий загальний рівень розвитку та здатність успішно завершувати почате, можна змалювати образ універсального спеціаліста сфери туризму, який буде затребуваним в Україні та на Прикарпатті зокрема.

Виклад основного матеріалу. Успішне виконання роботи менеджера потребує ефективного обміну інформацією, який здійснюється у процесі *комунікацій*. Комунікації – це складні процеси, що охоплюють кілька взаємозалежних етапів, кожен з яких є важливим для розуміння адресатом суті надісланого йому повідомлення [7, с. 121]. Є правила передавання інформації, без дотримання яких зміст її може бути спотворено чи навіть утрачено. Метою комунікації виступає розуміння та осмислення переданої інформації. Для успішної реалізації цієї мети у процесі комунікації мають бути задіяні комунікативно компетентні учасники. Тому *комунікативна компетенція* – здатність вирішувати засобами мови актуальні у процесі її вивчення задачі спілкування в побуті, навчанні, виробничій сфері, культурному житті тощо, вміння користуватися фактами мови та мовлення для реалізації цілей спілкування. Володіти комунікативною компетенцією означає в умовах прямого чи опосередкованого контакту успішно вирішувати задачі взаєморозуміння і взаємодії з носіями іноземної мови, якої навчають відповідно до норм та традицій культури цієї мови [8, с. 109]. В основі формування комунікативної компетенції майбутніх менеджерів туризму лежить мовленнєва діяльність, що постає одночасно метою, змістом, формою і засобом навчання. Вона має певну структуру, до якої входять такі категорії усномовленнєвого спілкування: ситуація, роль, позиція, спільнота, вид і сфера комунікації. Ці категорії залежать одна від одної і лише ситуація є такою категорією, від якої залежать характер ролей, позицій, спільноти, виду і сфери комунікації.

В основі комунікативної ситуації постає проблема, що відображається в комунікативному завданні, яке дає змогу ефективно скерувати мовленнєву поведінку студентів для досягнення мети спілкування. Тому актуальними залишаються створення на заняттях іноземної мови таких умов та постановки таких комунікативних завдань, які б заохочували студентів до свідомого засвоєння знань і творчого застосування набутих умінь та навичок, що є можливим лише при моделюванні проблемних ситуацій у навчанні.

З огляду на потреби практичного моделювання комунікативних ситуацій, було розроблено спецкурс «Зелений туризм на Прикарпатті із

культуроснавчними аспектами», засвоївши який, майбутні менеджери туризму мають: зрозуміти важливість комунікативної компетенції у професійній діяльності; оволодіти нормами професійного мовлення; засвоїти основні поняття і критерії культури фахової мови і мовлення; формувати уміння і навички правильного мовлення, набути знання про особливості професійного спілкування, його функції, види, етапи та роль у сфері туризму; засвоїти норми етикету ділового спілкування й забезпечити дотримання вимог загальної культури ділового мовлення [10].

Отже, до економічної науки було введено модель «людини культурної», створеної з урахуванням психологічного типу самоактуалізованої людини, що в суспільні науки ввів англійський психолог А. Маслоу [5]. Він вважав, що головними рисами «людини культурної» є пізнання, творчість, людяність (вияв співчутливого, турботливого, розумного ставлення до внутрішнього і зовнішнього світу), сумлінність, що виявляється в таких формах поведінки, як самопізнання, самозаглиблення, самореалізація, пошук нових форм досвіду, життєдіяльності, буття [5], тобто у процесі діяльності людина створює й саму себе, удосконалює свої сили та здібності, розширює межі спілкування, формує нові потреби та засоби їх задоволення, тобто виявляє й реалізує повноту людського буття.

Модель «людини культурної» є лише компонентом комплексної моделі (автор – С. Благодетєльєва-Вовк, 2010), що охоплює характеристики усіх типів підприємців, які існували впродовж розвитку людської цивілізації, а саме: дикуна, варвара (нецивілізовані типи) та традиціоналіста, людини економічної, інституційної та культурної (цивілізовані типи). Для визначення особливостей співіснування різних складників комплексної моделі в конкретній людині було застосовано «цивілізаційний профіль особистості», як «метод виявлення характерних ознак комплексної моделі в конкретній людині, або відображення цивілізаційної структури особистості, а за критерії сформованості «людини культурної» було вибрано пізнання, творчість, людяність, повноту буття [2, с. 305].

Туризм покликаний поєднати сутність дозвілля з одним із полюсів людської діяльності, що має двохфазний характер «зусилля – релаксація», «робота – відпочинок», «виснажливий вид активності – відновлюючий вид активності» і т.д. Так формується уявлення про відпочинок як про діяльність, що має багатофункціональне значення і набуває складного змісту та різноманітних форм організації. Дозвілля спрямоване на задоволення вроджених потреб (відпочинок, їжа, повітря, вода та ін.), соціальних потреб (спілкування, соціальне обслуговування, транспортне перевезення та ін.), культурних потреб (освіта, духовний розвиток, художні цінності та ін.) [1, с. 56]. Завдання ж май-

бутніх менеджерів туризму – навчитись задовольняти потреби клієнтів-туристів.

Спецкурс дає змогу студентам як суб'єктам навчальної діяльності усвідомити процесуальний і змістовий аспекти професійно-орієнтованого спілкування, виявити свою творчу індивідуальність, вдосконалити комунікативні та організаційні здібності, розвивати мислення, тренувати пам'ять, мобілізувати творчий і фаховий потенціал.

Для того, щоб студент (майбутній менеджер туризму) став гарним спеціалістом, він має володіти вмінням ототожнювати себе з туристом із певними вимогами та потребами, ототожнювати себе з менеджером туристської фірми, до якої звернувся клієнт із бажанням здійснити подорож, розглядати проблему з точки зору задоволення обох учасників туристського ринку (клієнта і туристської фірми). Такий підхід до обов'язків майбутньої професії приведе до безпомилкового їх виконання. Підбір тем у спецкурсі пропонує студентам динамізм та новизну комунікативних ситуацій, які реалізують мовленнєву поведінку співрозмовників залежно від тих соціально-комунікативних ролей, в яких опиняються її учасники. Оскільки туристи подорожують із пізнавальною метою – цікавляться соціальним станом, побутом, традиціями, фольклором місцевого населення, за допомогою спецкурсу майбутні менеджери туризму здобуватимуть уміння в ознайомленні клієнтів із культурою Прикарпаття. Такі аспекти культурного життя мешканців Прикарпаття становитимуть інтерес для туристів і заволюватимуть їх до відвідування цього краю: *гуцульська демонологія; весільні/похоронні обряди; пастуше життя горян; пісні (колядки/щедрівки/веснянки); гуцульська гражда; конярство; писанкарство; виготовлення ліжників; одяг; сакральне мистецтво та ін.*

Уміння зацікавити туристів – складне завдання, поставлене перед майбутніми менеджерами туризму. Комунікативна майстерність працівників туристичної сфери – це безкінечне вдосконалення знань, умінь і навичок, які стосуються особливостей ділового етикету в туризмі, ораторського мистецтва і невербальних засобів спілкування [9]. Володіння комунікативною майстерністю сприяє саморозвитку особистості у процесі професійної діяльності. Усвідомлена зорієнтованість на роботу в галузі внутрішнього туризму Прикарпаття реалізується такими засобами: краєзнавчого туризму та виховання патріотизму на прикладах національної історико-культурної спадщини регіону; формування високого туристичного іміджу Прикарпаття;

виховання в майбутніх менеджерів туризму національної гідності й самосвідомості; формування почуття причетності до історії, сучасності та майбутнього держави; сприяння розширенню сфери внутрішнього туризму регіону.

Така спрямованість навчального процесу створює оптимальні умови для формування креативного стилю мислення одночасно із забезпеченням високої професійної майстерності майбутніх фахівців сфери туризму.

Висновки. Професійна майстерність передбачає здатність успішно здійснювати відповідну діяльність і забезпечується взаємозв'язком між професійно важливими знаннями і досвідом менеджера, набутими управлінськими і творчими здібностями, а також характеризується такими якостями особистості, як комунікативність, креативність, кмітливість, уміння вести діалог, дотримуючись норм культурної, ділової та мовної етики.

Подальшого дослідження в цій галузі потребують питання співвідношення понять професійної культури, компетентності, майстерності та творчості у сферах туризму та гостинності.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аванесова Г.А. Культурно-досуговая деятельность: Теория и практика организации : учебное пособие для студентов вузов. Москва : Аспект Пресс, 2006. 236 с.
2. Благодетельева-Вовк С.Л. Підприємство як мікроцивілізація : монографія. Черкаси : Брама-Україна, 2010. 402 с.
3. Зорин И.В. Профессиональное образование и карьера в туризме. Российская международная академия туризма. Москва : Советский спорт, 2005. 528 с.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма : учебник. 3-е изд., испр. Минск : Новое знание, 2002. 409с.
5. Маслоу А. Мотивация и личность. Киевская городская библиотека. URL: <http://lib.misto.kiev.ua/PSIHO/MASLOU/> (last access 11.02.2020).
6. Павлютенков Є.М. Моделювання в системі освіти. Харків : Видавн. група «Основа», 2008. 128 с.
7. Стадник В.В., Йохна М.А. Менеджмент : підручник. Вид. 2-ге. Київ : Академвидав, 2007. 472 с.
8. Щукин А.Н. Лингводидактический энциклопедический словарь: более 2000 единиц. Москва : Астрель : АСТ : Хранитель, 2007. 746 с.
9. Комунікативна майстерність. URL: <http://www.vokrug-sveta.com.ua/komunikacionnoe-masterstvo.html> (last access 02.03.2020).
10. Чорна М.М. Зелений туризм на Прикарпатті із культурознавчими аспектами. Програма та методичні рекомендації з навчальної дисципліни (спецкурсу) для підготовки бакалаврів напряму підготовки 6.140103 – Туризм. Івано-Франківськ, 2015. 33 с.