

УДК 795.5-057.212

СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

Чирва Г. Н.

Анотація. У процесі динамічного розвитку туристичної галузі виключного значення набуває професійна компетентність менеджера туристичної індустрії, зміст якої змінюється у відповідності із соціально-економічними, політичними та іншими процесами, що відбуваються в суспільстві й освіті. Система професійної компетентності менеджера туристичної індустрії, у зв'язку зі стрімким розвитком науки й практики, періодично видозмінюється та корегується. Питання визначення форм, рівнів формування професійної компетентності менеджера туристичної індустрії потребують подальшої розробки, систематизації, аналізу й узагальнення.

Ключові слова: професійна компетентність, менеджер, туристична індустрія, ділові якості.

Аннотация. В процессе динамического развития туристической отрасли исключительное значение приобретает профессиональная компетентность менеджера туристической индустрии, содержание которой меняется в соответствии с социально-экономическими, политическими и другими процессами, происходящими в обществе и образовании. Система профессиональной компетентности менеджера туристической индустрии, в связи со стремительным развитием науки и практики, периодически видоизменяется и корректируется. Вопрос определения форм, уровней формирования профессиональной компетентности менеджера туристической индустрии требуют дальнейшей разработки, систематизации, анализа и обобщения.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, менеджер, туристическая индустрия, деловые качества.

Постановка проблемы. Принципиально новая политическая, экономическая и социальная ситуация, сложившаяся в Украине, ее выход как самостоятельного субъекта на международную туристическую карту, признание национальных культурных памятников, организация рекреационно-туристических зон – все это требует научного обоснования теоретических и методических основ ступенчатой подготовки специалистов для сферы туризма, переосмысление их опыта работы в соответствии с новыми требованиями, формирование активной жизненной позиции в сфере будущей профессии.

Сегодня наблюдается устойчивая зависимость между профессиональными успехами менеджеров туризма и качеством их профессиональной подготовки. Это в основном определяется не только объемом усвоенного ими содержания знаний, которые быстро изменяются, но и уровнем

развития мышления, умением самостоятельно учиться в течение жизни, осуществлять самоконтроль за выполнением собственных действий, непрерывно самосовершенствоваться, то есть формирование профессиональной компетентности.

Анализ последних исследований и публикаций. Идеи модернизации образования на компетентностной основе активно разрабатывали А. Овчарук, В. Краевский, А. Хуторской, К. Маркова, В. Химинец и др. Однако, проблемы формирования профессиональной компетентности менеджера туристической индустрии остаются малоисследованными.

Формулирование целей исследования. Главной целью статьи является определение содержания и структуры профессиональной компетентности менеджера туристической индустрии в высших учебных заведениях Украины.

Изложение основных результатов и их обоснование. Трансформация содержания образования в соответствии с компетентностным подходом в первую очередь определяется принципиально иными принципами его отбора и структурирования, направленными на конечный результат образовательного процесса – получение будущим специалистом компетенций.

Словарь иностранных слов раскрывает понятие «компетентный» как обладающий компетенцией – кругом полномочий определенной области, лица или кругом дел: *competent* (франц.) – компетентный, правомерный; *competens* (лат.) – соответствующий, способный [4, с. 439]. Компетентность в определенной области – это сочетание соответствующих знаний и способностей, позволяющих обоснованно судить об этой сфере и эффективно действовать в ней [2].

А. Маркова считает, что компетентность – это соединение психических качеств, психических состояний, которое дает возможность действовать человеку самостоятельно и ответственно, способствует овладению им навыками, умениями выполнять функции [3, с. 38].

По мнению Т. Добудько, компетентность охватывает в своем содержании три аспекта: проблемно-практический (адекватность понимания ситуации, постановка и эффективное использование задач, готовность к непрерывному образованию с целью достижения профессиональной мобильности) содержательный (адекватное осмысление ситуации в более общем контексте) ценностный (способность к адекватной оценке ситуации, ее содержания, целей, задач с точки зрения собственных и общезначимых ценностей [1, с. 19].

По мнению исследователей, компетентность – это специфическая способность индивида, которая позволяет эффективно решать проблемы, возникающие в реальных жизненных ситуациях, путем

использования знаний, опыта, ценностей и отношения. В основе понятия компетентности лежит идея воспитания компетентности человека и управленца, который не только должен иметь необходимые знания, профессионализм, высокие моральные ценности, но и уметь действовать адекватно в соответствующих ситуациях, беря на себя ответственность за определенную деятельность.

Итак, компетентности являются своеобразными комплексами знаний, умений и отношений, которые приобретаются в обучении и позволяют человеку понимать, то есть идентифицировать и оценивать в разных контекстах, проблемы, характерные для различных сфер деятельности.

Профессиональная компетентность является одним из основных компонентов профессионального становления будущего специалиста. Сущность этого понятия по-разному определяется и характеризуется многими исследователями. Наиболее удачным является определение содержания профессиональной компетентности будущего специалиста как интегративного личностного образования на основе теоретических знаний, практических умений, значимых личностных качеств и опыта индивида, обуславливающие готовность преподавателя к выполнению педагогической деятельности и обеспечивают высокий уровень его самореализации. Как известно, профессиональная компетентность менеджера не имеет узко профессиональных границ, поскольку от него требуется постоянное осмысление многообразия социальных, психологических, педагогических, технологических и других проблем, связанных с отраслью.

А. Маркова считает, что профессионально компетентный человек тот, который:

- успешно решает задачи обучения и воспитания, готовит для общества выпускника с желаемыми психологическими качествами;

- доволен профессией;
- достигает желаемых результатов в развитии личности учащихся;
- имеет и осознает перспективу своего профессионального развития;
- открыт для постоянного профессионального обучения;
- обогащает опыт профессии благодаря личному творческому вкладу;
- социально активен в обществе;
- преданный своей профессии, стремится поддерживать даже в сложных условиях его честь и достоинство, профессиональную этику;
- готовый к качественной и количественной оценке своего труда, умеет сам это делать [3, с. 89].

Профессиональная компетентность менеджера туризма является важным аспектом его профессиональной культуры, способность к осуществлению стратегических, аналитических, организационно-распорядительных, консультативно-совещательных, контрольных функций и эффективной самореализации в условиях практической деятельности на основании специальных знаний, умений, ценностей, необходимых для профессиональной деятельности в сфере туристической индустрии. В системе профессиональной компетентности необходимо рассматривать специальную компетентность, социальную компетентность, личностную и индивидуальную компетентность.

Профессиональную компетентность менеджера туристической индустрии мы понимаем как его интегральную профессионально-личностную характеристику с совокупностью системы знаний, умений, навыков, отношений в туристической сфере, уровень сформированности которой свидетельствует о готовности будущего менеджера реализовывать профессиональные функции, решать профессиональные задания в соответствии с определенными профессиональными задачами, демонстрируя личностные качества.

Важным вопросом в подготовке менеджера туристической индустрии является определение системы компетенций, которыми должен обладать будущий специалист.

Из анализа литературных источников, раскрывающих опыт стран, реализующих компетентностный подход, наблюдается тенденция разработки определенной системы компетенций на разных уровнях содержания. В частности, эту система составляют:

- ключевые («надпредметные») компетентности, которые являются основой над всем процессом обучения;
- общепредметные (базовые) компетентности – их приобретают в течение изучения того или иного предмета/образовательной сферы в течение обучения;
- специально-предметные – компетентности, приобретаемых при изучении определенного предмета в течение конкретного промежутка времени [1, с. 21].

Ключевые компетентности сочетают определенный комплекс знаний, умений и отношений, что приобретается в течение усвоения всего содержания образования; они не связаны с конкретным предметом, к ним относятся компетентности, которые можно приобрести во время усвоения не одного предмета, а только нескольких или всех одновременно (то есть, используя все учебные возможности, предлагаемые формальным и неформальным образованием). Каждая из ключевых компетентностей формируется в том числе и через обучение в определенной образовательной области, приобретая в этом процессе характера усвоения образовательных действий, связанных с образовательными задачами и содержанием этой отрасли.

Выделяют, по крайней мере, два подхода к пониманию ключевых компетенций – их рассматривают как: качества личности, которые важны для осуществления

деятельности в большой группе разнопрофильных профессий (В. Байденко, Б. Оскарссон, А. Шелтон, Е. Зеер); «сквозные» знания и умения, необходимые в любой профессиональной деятельности, в различных видах работы (А. Новиков). Иными словами, в первом случае акцент сделан на личностных свойствах, во втором – на знаниях и умениях, обладающих свойством широкого переноса [5].

Общепредметные (базовые) компетентности определяются для каждого предмета и развиваются в течение всего срока его изучения; они отличаются высокой степенью обобщенности и комплексности.

Базовым профессиональным компетентностям нельзя научиться, потому что они не передаются с помощью вербальных инструкций. Невозможно объяснить, как быть волевым, как верить в собственные силы, как иметь вдохновение для начала нового дела. Это можно только продемонстрировать личным примером – своим поведением или действием. Однако для этого необходимо достичь определенной степени социальной и личностной зрелости. Базовые компетентности составляют инвариантную часть профессиональной компетентности.

Специально-предметные компетентности определяются для каждого предмета, они развиваются для каждого года обучения, основываясь на общепредметных компетентностях, и являются стадиями, уровнями их приобретения.

Специальная профессиональная компетентность формируется на основе развитой базовой компетентности и отражает специфику деятельности специалистов различных профилей. К специальной профессиональной компетентности относят совокупность узкоспециализированных знаний, умений и навыков, позволяющих эффективно решать профессиональные задачи конкретного вида профессиональ-

ной деятельности. Специальные компетентности составляют вариативную часть профессиональной компетентности.

На основе разработок ученых и, опираясь на собственный длительный опыт подготовки менеджеров туризма в высшем учебном заведении, мы представляем структуру специальной компетентности менеджера туристической индустрии, которая входит в систему компетенций различного уровня и играет важную роль в профессиональном росте будущего специалиста:

1) предметная – знания, умения и навыки в пределах области экономики туризма, регулирования, управления, глобальных информационных технологий, владение несколькими иностранными языками, навыками практической и экономической психологии;

2) информационная – владение информационно-коммуникационными технологиями, умение осуществлять поиск, анализировать, сравнивать и использовать различные виды информации из различных источников;

3) интегративная компетентность – способность к интеграции знаний, умений и навыков и их эффективного использования в условиях быстрой адаптации организаций к требованиям внешней среды;

4) коммуникативная – умения личности, способствующие успешному приему, пониманию, усвоению, использованию и передаче информации в процессе предоставления услуг в сфере туризма;

5) продуктивная компетентность – умение получать результат труда; способность производить собственные продукты, принимать решения и нести ответственность за их реализацию; готовность и потребность в творчестве;

6) проектная компетентность – способность предвидеть последствия профессиональной и личностной деятельности;

видеть результаты профессиональной деятельности; разрабатывать оптимальные туристические направления, услуги и т. д.; проектировать и прогнозировать собственную профессиональную деятельность;

7) социальная – качество поведения, умение конструировать личностью социальные отношения всех уровней, начиная с семьи и заканчивая клиентами;

8) психологическая – способность специалиста создавать положительный психологический климат в процессе общения, используя психологические знания, умения и навыки;

9) организационная компетентность в специфических сферах управленческой деятельности – принятии решений, собирании и анализе информации, методах работы с людьми, использовании компьютерной и вычислительной техники и технологии и т. д.;

10) управленческая компетентность определяется как способность планировать, организовывать и контролировать процесс предоставления услуг в сфере туризма и собственную профессиональную деятельность для достижения прогнозируемого результата; управлять работой подчиненных;

11) автономизационная – способность к саморазвитию, творчеству, самоопределению, самообразованию, конкурентоспособности; готовность и потребность учиться в течение всей жизни;

12) рефлексивная компетентность будущего специалиста заключается в способности анализировать результаты своей деятельности и направлять свои усилия на ее преобразование, совершенствование и т. п.;

13) поликультурное – овладение достижениями культуры; понимание других людей, их индивидуальности и различий по национальным, культурным, религиозным и другим признакам;

14) личностные качества будущего менеджера туристической индустрии – морально-психологические, педагогические, профессиональные, деловые и другие.

Морально-психологические качества менеджера – это высокие жизненные идеалы, гуманизм, честность и правдивость, справедливость и объективность, свобода и мужество, развитое чувство долга и ответственности, интеллигентность и терпимость, тактичность во взаимоотношениях, эмоциональная сдержанность, вежливость, безграничная терпение, коммуникативные способности, деловая и личная репутация.

Педагогические качества менеджера – это умение обучать подчиненных, развивать нужные профессиональные навыки персонала, организовывать общекультурное, эстетическое, физическое воспитание, четко и логично формулировать распоряжения, аргументировать свои взгляды. Профессиональные качества – искусство руководства, навыки работы с людьми, политическая культура, комплексный системный подход к работе, способность генерировать идеи, трансформировать их в практические действия, творчество (креативность), современное экономическое мышление, компьютерная грамотность, правильный образ жизни, культура общения, знание иностранных языков.

Деловые качества – управленческие умения: диагностировать организационную систему, интерпретировать ситуацию и делать правильные выводы, оперативно принимать и реализовывать нестандартные решения, мотивировать персонал к высокопроизводительному труду, рационально организовывать труд, обеспечивать высокую трудовую дисциплину, объективно подбирать, оценивать, расставлять кадры, обеспечивать самоорганизацию трудового коллектива, создавать благоприятный психологический микроклимат, ориентироваться в людях, понимать их характеры, способности и психологическое состояние,

установлювати делові відносини з іншими керівниками, вміти вести розмову, бути красномовним, виразливо, переконливо, аргументовано проводити переговори, мати почуття юмору, високу ерудицію, здатність ефективно діяти в умовах економічного ризику, практичний розум і здоровий глузд, комунікабельність, підприємливість, ініціативність і енергійність, вимогливість і дисциплінованість, високу працездатність і т. п.

На кожному етапі навчання необхідно здійснювати відповідні зміни в стандартах освіти та навчальних програмах по окремих предметам, застосовуючи системний підхід.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, в цій статті ми провели аналіз наукових джерел; розглянули поняття «професійна компетентність менеджера туристичної

індустрії», розкрити її сутність, а також обґрунтували систему професійної компетентності менеджера по туризму.

За нашим мнением, професійна компетентність менеджера туристичної індустрії – поняття динамічне, багатогранне і багатобачне, його зміст змінюється відповідно до соціально-економічних, політичних і інших процесів, що відбуваються в суспільстві та освіті. Система професійної компетентності менеджера туристичної індустрії, зв'язана з активним розвитком науки та практики, періодично змінюється і коректується. Питання визначення форм, рівнів формування професійної компетентності менеджера туристичної індустрії потребують подальшого розробки, систематизації, аналізу та узагальнення.

Список використаної літератури

1. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи: Бібліотека з освітньої політики / під заг. ред. О. В. Овчарук. – К. : “К.І.С.”, 2004. – 112 с.
2. Краєвський, В. В. Предметне та загальнопредметне в освітніх стандартах / В. В. Краєвський, А. В. Хуторський // Педагогіка. – 2003. – № 3. – С. 3-10.
3. Маркова, А. К. Психологія праці вчителя : книга для вчителя / К. А. Маркова. – М., 1993. – 192 с.
4. Сучасний словник іноземних слів : [ок. 20 000 слів]. – СПб. : Дуэт, 1994. – 752 с.
5. Химинець, В. Компетентнісний підхід до професійного розвитку вчителя [Електронний ресурс] / В. Химинець // Закарпатський інститут післядипломної педагогічної освіти. – Режим доступу : <http://zakinppe.org.ua/2010-01-18-13-44-15/233-2010-08-25-07-10-49>.

Бібліографічний опис для цитування:

Чирва, Г. Н. Зміст та структура професійної компетентності менеджера туристичної індустрії / Г. Н. Чирва // Науковий журнал «Економічні горизонти». – 2017. – № 1(2). – С. 73–78.