

спільних зусиль і бажання, а це буде неможливим, якщо не піклуватися про добробут своїх працівників та про забезпечення стабільності трудового колективу.

1. Богданова Н.В. Мотивація професійної діяльності молодих службовців як шлях до зменшення плинності кадрів. http://www.nbuv.gov.ua/e-journals//2011_8/00Bogdanova.pdf
2. Щокін Г.В. Організація і психологія управління персоналом : навч.-метод. посіб. – К. : МАУП, 2002. – С. 204–235.
3. Ліплянська О. Аналіз основних підходів до вивчення плинності персоналу в організаціях http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gumznip/1/2009_24/RED/Zbirnik/24pdf

УДК 911.3

Міхо О.І.

ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ В ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ ДЛЯ СФЕРИ ТУРИЗМУ

В статті зазначено підходи до визначення поняття інновацій в професійній підготовці фахівців сфери туризму. Проаналізовано сучасний стан та перспективи підготовки фахівців туристичного супроводу за умови безперервної освіти. Визначено необхідність розробки системи мотивації та підготовки волонтерів для масштабних спортивних та інших заходів.

Ключові слова: інновація, інновації в туризмі, фахівці туристичного супроводу, безперервна освіта, волонтерство.

В статье определены подходы к пониманию инноваций в профессиональной подготовке специалистов для сферы туризма. Проведен анализ современного состояния и перспектив подготовки специалистов туристического сопровождения в системе непрерывного образования. Определена необходимость разработки системы мотивации волонтеров для массовых спортивных и других мероприятий.

Ключевые слова: инновация, инновации в туризме, специалисты туристического сопровождения, непрерывное образование, волонтерство.

In the article the approaches to the innovation in the training of the specialists in tourism were defined. The current state and prospects of the guides' training were analyzed in the system of lifelong learning. The article is focused on the need to develop of the motivation and training of the volunteers for the large sport and other events.

Keywords: innovation, innovation in tourism, guiding, lifelong learning, volunteering.

Постановка проблеми. Пріоритетними видами туризму для України на державному рівні визначено в'їзний та внутрішній туризм, як засоби поповнення місцевих та державного бюджету та створення додаткових робочих місць. Значний культурно-історичний потенціал створює умови для розвитку екскурсійної діяльності. За цих умов актуальним є завдання кадрового забезпечення туристичного супроводу з урахуванням потреб галузі. Згідно з «Положенням про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу» екскурсоводи, гіді – перекладачі мають отримувати дозвіл. Загальний реєстр кадрів туристичного супроводу України не ведеться, кожна область веде свою статистику кількості фахівців туристичного супроводу окремо.

За даними прес-служби Київської МДА на кінець лютого 2011 р. в місті Києві було отримано 372 дозволи фахівцями туристичного супроводу та 139 дозволів було поновлено. Тільки в 2010 р. відбулось 18 засідань акредитаційної комісії для отримання дозволу на право здійснення туристичного супроводу, за результатами яких видано – 77 та продовжено дію 135 дозволів. Така кількість екскурсководів недостатня, адже у 2010 році київські екскурсійні маршрути відвідало 60,127 тис. чол. (на 32,2% менше, ніж в 2009 р.). Наразі актуальним є питання кадрового забезпечення підготовки та проведення Чемпіонату Європи з футболу Євро-2012.

Виклад основного матеріалу. Під поняттям «інновація» розуміють нововведення, новизну, зміну, введення чогось нового. Стосовно педагогічного процесу інновація означає введення нового в цілі, зміст, форми і методи навчання та виховання; в організацію взаємодії викладача та студента в навчальному процесі.

На процеси впровадження інновацій в туризмі впливає економічна ситуація в країні, рівень соціального розвитку, рівень сформованості законодавчої бази, міждержавні та міжнародні угоди. Саме тому мотивами та причинами інновацій в туризмі може бути багато факторів, але виділимо кілька характерних рис: зростаючі потреби населення в подорожах, перенасичення традиційних напрямів масового туризму, висока конкуренція на ринку туристичних послуг за умови однотипної пропозиції, ризик втрати квоти ринку у в'їзному туризмі, необхідність стримувати виїзд громадян в зони, подібні за умовами до власної країни (природа, культура, клімат), гармонійне поєднання привабливих умов відпочинку і подорожей для максимального задоволення потреб туристів.

В процесі професійної підготовки фахівців сфери туризму інноваційні підходи реалізуються за двома основним напрямом: підготовка до інноваційної діяльності в сфері туризму, що включається в зміст професійної підготовки, та використання інноваційних педагогічних форм та методів в процесі викладання фахових дисциплін.

Пріоритетним напрямом професійної підготовки фахівців для сфери туризму є система безперервної освіти. Для західних країн характерним є використання двох термінів «продовжена освіта» (continuing education) та «навчання через все життя» (lifelong learning), при цьому наразі перевагу віддають останньому. Суттєвими проблемами кадрового забезпечення екскурсійної діяльності є популяризація професії «екскурсовод» серед молоді в процесі профорієнтаційної роботи, оновлення змісту професійної підготовки екскурсководів та екскурсознавців на різних освітньо-кваліфікаційних рівнях (бакалавр, магістр), використання сучасних інтерактивних методів в процесі підготовки, забезпечення практичної підготовки екскурсководів (на практичних заняттях та під час навчальної практики), методичне забезпечення діагностики рівня знань та сформованих вмінь майбутніх фахівців туристичного супроводу.

З метою забезпечення якісної підготовки доцільно впровадження єдиних вимог до знань, умінь та навичок фахівців туристичного супроводу. Перевірка рівня сформованих знань, вмінь та навичок може відбуватися за двома етапами: тестова перевірка знань та проведення екскурсії на маршруті. В Республіці Білорусь з метою перевірки знань та вмінь проводиться підсумковий тест АСПА – автоматизована система професійної атестації екскурсководів та гідів-перекладачів. Завдання включають питання по восьми основних розділах: історичні аспекти розвитку країни; географія та природні ресурси; сучасний соціально-економічний та політичний розвиток країни; статус туристичних ресурсів, географічне положення, наукові, економічні, історичні, екологічні та культурні цінності та режим їх охорони; культура мови; забезпечення безпеки, дії у надзвичайних ситуаціях, надання першої медичної допомоги; методика проведення екскурсій, використання методичної документації; основи управління тургрупою, міжособистісне спілкування при організації екскурсій. Після успішного проходження тестування екскурсводи отримують сертифікат, що підтверджує їх право на здійснення екскурсійної діяльності.

Суттєву роль в формуванні туристично привабливого іміджу держави відводиться таким подіям як Чемпіонат Європи з футболу «ЄВРО 2012». Рівень обслуговування гостей під час подібних заходів впливає на формування вражень від країни, сприяє формуванню позитивного іміджу.

Підготовка кадрів для подібних масових заходів відбувається за двома основними напрямками: професійна підготовка працівників туристсько-екскурсійних підприємств та обслуговуючого персоналу основної спортивної події та заходів, що її супроводжують. Безпосередньо контактують з гостями фахівці туристичного супроводу (гіди, гіди-перекладачі, екскурсводи) та стюарди. Їх діяльність може здійснюватись на професійній та добровільній основі (волонтерство). Питання дослідження волонтерства займалися такі вітчизняні дослідники як О. Безпалько, Р.Вайнола, І.Зверева, Г.Лактіонова, Т.Лях та інші [1]. Їх дослідження присвячено питанням визначення ролі волонтерства як складової соціально-педагогічної роботи з молоддю, технологіям залучення та підготовки молоді до волонтерської діяльності. Питання специфіки роботи волонтерських груп при організації значних спортивних подій при роботі зі значної кількістю туристів не висвітлювалось. Це пояснюється браком досвіду проведення великих спортивних подій в Україні.

Далеко не кожна молода людина здатна стати волонтером, але через ментальні особливості українців волонтерство може успішно розвиватися у поєднанні з бажанням самореалізуватися і задоволенням власних інтересів. Для успішного виконання своїх обов'язків, в першу чергу, слід знати зміст своєї професійної діяльності. Волонтерів залучають за такими основними напрямками: розміщення гостей, транспортування, акредитація та інформаційні послуги, безпека та підтримання порядку, робота з VIP-

гостями, робота зі спонсорами, партнерами заходу та ЗМІ, робота в фан-зоні, обслуговування стадіонів, співпраця з командами, участь в церемоніях (допомога режисерам, декораторам, обладнання залів, зустріч гостей на заходах, що супроводжують основну подію).

Технологія залучення волонтерів може базуватися на таких аспектах:

- формування почуття цінності та корисності своєї діяльності через аналіз діяльності благодійних організацій та меценатів;
- самореалізації завдяки створенню волонтерських програм;
- почуття залучення до чогось корисного та важливого;
- перспективи майбутнього кар'єрного зростання в обраній галузі завдяки участі в волонтерських програмах;
- засоби заохочення волонтерів: безкоштовне відвідування спортивних заходів, пільгове навчання, участь в міжнародних волонтерських програмах;
- досвід організації такої значної події як Чемпіонат Європи по футболу.

Такі події як Олімпійські ігри, чемпіонати Європи з футболу є популярними для відвідування. Задоволеність гостя подорожжю складається з трьох взаємопов'язаних факторів: 1) відчуття здійснення мрії; 2) відчуття комфорту навколишнього середовища; 3) відчуття безпеки. Відчуття безпеки виникає у гостя, коли він відчуває навколо себе дружнє середовище. Завдання приймаючої сторони є створення відчуття комфорту та безпеки середовища. Отже, спілкуючись з гостями представники організаторів виконують функції соціальної та культурної адаптації. Важливим для здійснення цієї діяльності є високий рівень сформованості особистісних якостей: доброзичливість, толерантність, емпатія, та професійних вмінь:

- високий рівень комунікативної культури, яка проявляється в двох аспектах: мовна культура (знання іноземних мов та створення комфортного мовного середовища) та готовності до надання інформаційно-консультативних послуг (комунікабельність);
- не конфліктність: знання шляхів вирішення конфліктів;
- гнучкість в прийнятті рішень;
- володіння психолого-педагогічними основами керування тимчасовим колективом;
- вміння проявляти ініціативу;
- контактність;
- вміння бути лідером в колективі, що відрізняється за віком складом, утворення, соціальним станом;
- дотримання норм професійної етики не тільки при спілкуванні з гостями події, але й серед представників організаторів (керівники з підлеглими і навпаки, з членами волонтерських бригад).

З метою професійної підготовки доцільно впровадження спецкурсу з методики організації волонтерської діяльності в систему підготовку фахівців сфери туризму та методичних рекомендацій для курсової

підготовки. До змістової частини курсу слід включити питання, що висвітлюють роль волонтерства в суспільстві, природу цієї діяльності, особливості роботи волонтерів під час проведення значних заходів, методи залучення волонтерів, управління та моніторингу їх діяльності, технології створення волонтерських програм, системи заохочення волонтерів.

Відбір форм та методів навчання пов'язано з необхідністю формування вмінь та навичок керування тимчасовим колективом волонтерів. Методи та форми навчання, які доцільно впроваджувати з метою формування необхідних вмінь та навичок:

- метод ситуаційного навчання: формує навички поведінки в нестандартних ситуаціях, готує до роботи з представниками різних національних, соціальних та вікових груп. Особливого значення в цій ситуації відіграють навички створення моделей поведінки, які б враховували об'єктивні та суб'єктивні фактори;

- метод «мозкового штурму» у сполученні з роботою в малих групах дає оптимальний ефект, дозволяє знайти рішення за умови мінімальної кількості вихідних даних (наприклад, про формуванні волонтерської програми);

- метод проектів формує навичок творчої роботи в колективі.

В процесі впровадження інноваційних педагогічних технологій важливим моментом є роль викладача, як аніматора навчального процесу. Педагог-аніматор покликаний створювати умови для захопливої діяльності, стимулювати інтерес особистості до неї і ініціює нею займатися, сприймається як член групи. У той же час створюються умови, у ході яких особистість прагнула б долучитись до вдосконалення членів групи [2]. Ключові професійні завдання педагога, який здійснює анімаційну діяльність, полягають в тому, щоб: створити умови, у ході яких особистість прагнула б долучитись до культури; допомогти встановити доброзичливі стосунки в групі; стимулювати особистість до творчої діяльності, самоактуалізації. При цьому варто враховувати, що педагог-аніматор виступає не як керівник групи, а лише у ролі консультанта, радника чи помічника (тьютора), що допомагає створювати умови для пробудження думок, прийняття рішень та реалізації дій. У світлі даної перспективи педагог-аніматор повинен ефективно реалізувати процес соціалізації особистості, її гармонійної інтеграції з суспільством та світом.

Висновки. Сучасний стан професійної підготовки фахівців сфери туризму потребує впровадження інновацій, які реалізуються завдяки введенню нових цілей, змісту, форм, методів та шляхів співпраці педагога та студента. Ці процеси стимулюються необхідністю якісного кадрового забезпечення галузі та організації значних подій в Україні.

1. Лях Т.Л. Підготовка майбутніх соціальних педагогів до організації роботи волонтерських груп [Електронний ресурс] / Т.Л. Лях // Вісник психології і соціальної педагогіки. – Режим доступу до журн.: <http://psych.kiev.ua/print.php?id=14>.

2. Волик Л.В. До питання типологізації педагогів-аніматорів / Л.В. Волик // е-журнал «Педагогическая наука: история, теория, практика, тенденции развития» - Випуск № 2. 2009.