

творчих дій, моделювання комунікативних зв'язків. Отже, професійна готовність студентів до туристичної діяльності передбачає його професійну кваліфікацію та певну сукупність особистісних якостей і властивостей. У свою чергу, професійна кваліфікація містить такі складові як спеціально-предметна компетентність, комунікативна компетентність, соціокультурна компетентність.

1. Захарченко В. Ю. Підготовка фахівців сфери туризму у вищих навчальних закладах Чехії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/Soc.../30.pdf
2. Кнодель Л. В. Система образования в сфере туризма в Испании [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/Soc.../30.pdf
3. McIntosh R. W. A Model University Curriculum in Tourism/ R. W. McIntosh// *Tourism Management*.- 1983. – Vol. 1, №1. – P. 134- 137
4. Образование: сокрытое сокровище (Learning: The Treasure Within) Основные положения Доклада Международной комиссии по образованию для XXI века – М.: ЮНЕСКО, 1997
5. Педагогіка туризму:[навчальний посібник для студентів ВНЗ]/ В.К.Федорченко, Н.А.Фоменко, М.І.Скрипник, Г.С.Цехмістрова.- К.: Слово, 2004. - 296с.
6. Розвиток компетентнісного підходу: стратегічні орієнтири міжнародної спільноти / О.В. Овчарук // *Компетентнісний підхід у сучасній освіті: Світовий досвід та українські перспективи* : (Бібліотека з освітньої політики): Колективна монографія. - Київ : К.І.С, 2004. - С. 6-15.
7. Сакун Л.В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира: Монография / Л.В.Сакун. – К.: МАУП, 2004.- 399 с.
8. Сандовенко І. В. Освітні стандарти та програми підготовки фахівців сфери туризму рівня «бакалавр» національної та галузевої рамок кваліфікацій Канади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/Soc.../30.pdf
9. Уварова Г.Ш. Шляхи поглиблення міжнародного співробітництва у підготовці кадрів для сфери туризму /Г.Ш.Уварова// *Географія і туризм: Наук. зб.* – К.: Альтерпрес, 2011.– Вип. 16. - С. 18-25
10. Чорна Л. В. Система підготовки майбутніх фахівців з туризму в університетах США /Л. В. Чорна // *Викладач і студент : суб'єкт-суб'єктні відносини* : зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф. – Черкаси, 2008. – С. 89–91

УДК 338

Брунець Б.Р.

ДОСВІД ПІДГОТОВКИ КАДРІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ НА ПРИКЛАДІ НІДЕРЛАНДІВ

У статті висвітлено методiku навчання та підготовки кадрів сфери гостинності та туризму у Голландії на прикладі відомого Університету професійної освіти «Зюйд» (University of Professional Education «Zuyd») в структуру якого входить відома Маастрихтська школа готельного менеджменту (Maastricht Hotel Management School) без фахівців котрої не обходиться ні один дипломатичний прийом, міжнародний конгрес, управління провідними готельними та туристичними закладами світу.

Ключові слова: туризм, туристична освіта, підготовка фахівців, програма, сфера гостинності, стажування.

В статті розкрито методiku обучения и подготовки кадров сферы гостеприимности и туризма в Голландии на примере известного «University of

Professional Education «Zuyd» (Университет профессионального образования «Зюйд») в структуру которого входит известная Maastricht Hotel Management School (Маастрихтская школа гостиничного менеджмента) без специалистов которой не обходится ни один дипломатический прием, международный конгресс, управление ведущими гостиничными и туристическими учреждениями мира.

Ключевые слова: туризм, туристическое образование, подготовка специалистов, программа, сфера гостеприимности, стажировка.

In article stand a technique of training and a professional training of sphere of hospitableness and tourism in Holland by the example of known «University of Professional Education «Zuyd» in which structure enters known Maastricht Hotel Management School without which experts does not manage any diplomatic reception, the international congress, management of conducting hotel and tourist establishments of the world.

Key words: tourism, tourist formation{education}, preparation of experts, the program, sphere of hospitableness, training.

Постановка проблеми. Активний розвиток туризму в Україні розпочався із набуттям нею незалежності та узаконенням приватної власності. Поява перших підприємств готельної, ресторанної, розважальної та туристичної індустрії відзначалась низьким рівнем обслуговування, хаотичними спробами впровадження світових стандартів якості, незначним вибором послуг, відсутністю конкурентного середовища та незадовільним станом інфраструктури. Розроблена система з підготовки кадрів сфери гостинності та туризму за часів Радянського Союзу в умовах замкненого середовища та відсутності конкуренції призвела до необхідності кардинальних змін у сучасних підходах до надання послуг та формування нової філософії обслуговування.

Спроби окремих гравців туристичного ринку у формуванні напряму подальшого розвитку галузі без чітко сформованої державної політики з регулювання туристичної діяльності та відсутності належного рівня контролюючих органів щодо дотримання стандартів ведення підприємницької діяльності призвело до її неконтрольованості що у подальшому призведе до загострення конкурентної боротьби.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз досліджень і публікацій з проблеми підготовки майбутніх фахівців туризму постійно знаходяться в центрі уваги вчених. Питаннями розробки методик підготовки кадрів туристичної діяльності займаються Федорченко В.К., Цехмістрова Г.С., Фоменко Н.А, Скрипник М.І., Поважна Л.І., Сакун Л.В., Чорна Л.В та інші.

Актуальність дослідження. Потужна історико-культурна спадщина, наявність значних природно-рекреаційних ресурсів, а найосновніше відсутність сформованого туристичний продукту є чи не найважливішими умовами зростання міжнародного інтересу до України. У зв'язку із ще ненасиченим внутрішнім туристичним ринком потужні іноземні оператори зацікавлені у розвитку осередку туризму у центральних містах України, котрі являють собою найпривабливіші умови з точки зору культурної цінності та можливості розвитку оздоровчого туризму у місцевостях багатих на цілющі рекреаційні ресурси. Як свідчать дані

Всесвітньої Туристичної Організації (ВТО) у наступні 20 років прогнозується 100% збільшення прибуттів туристів і обігу коштів. Слід не забувати і про умови ведення сучасного бізнесу, де зростання відкритості простору, спрощення процедур перетину кордону призвела до міжнародної експансії не лише транснаціонального підприємництва, а й трудової міграції, що загрожує вітчизняним фахівцям опинитись на узбіччі у разі їх фаховій невідповідності міжнародним вимогам. Головним викликом сьогодення для вітчизняного туристичного ринку є впровадження та дотримання світових стандартів якості надання послуг, відповідальність за дотримання яких повинна лягти на висококваліфікованих спеціалістів, підготовка котрих неможлива без міжнародного співробітництва у сфері освіти, науки та обміну досвідом.

Мета статті. Досвід Нідерландів у підготовці висококваліфікованих працівників сфери гостинності та туризму заслуговує окремого дослідження, адже фахівці підготовлені її вищими навчальними закладами є провідними менеджерами найбільш відомих підприємств Америки, Європи, Азії та країн Близького Сходу.

Виклад основного матеріалу. В умовах конкурентного середовища першочерговим завданням у підготовці сучасного професіонала сфери гостинності та готельної справи є вироблення та сповідування її працівниками філософії «поклоніння клієнтові», котрий у всіх випадках «завжди правий» та бажанні задовольнити найостанніші його примхи. Найкраще це вдається Нідерландським фахівцям, де в межах країни діє лише чотирнадцять вищих навчальних закладів і лише один з них забезпечує потреби у підготовці кадрів туристичної справи та сфери гостинності. Такі дані вражають на фоні понад 150 навчальних закладів різного рівня акредитації, котрі діють на теренах України. Для порівняння за даними ВТО на початку 90-х років у світі нараховувалося 105 вищих та 139 середніх освітніх закладів туристичного профілю, в Америці нараховувалось лише 6 вищих навчальних закладів та 17 середніх з підготовки фахівців сфери гостинності та туризму, в Азії та районі Тихого океану – відповідно 13 та 35. Найбільше освітніх закладів, що готують персонал сфери туризму у Великобританії 37, Іспанії та Італії – по 28, Франції – 22; на американському континенті виділяються Канада – 25, США – 22 та Чілі – 12, а в азійсько-тихоокеанському регіоні – Австралія – 16, Китай – 6, Філіппіни – 5 та Японія – 4. [1. с. 244].

Основні відмінності у підготовці фахівців туристичної сфери відображені не лише у підходах щодо навчання, а й початковому відборі абітурієнтів, адже крім відмінного атестату про середню освіту необхідно бути власником міжнародного сертифікату із знання англійської мови на рівні IELTS 6.0 або TOEFL 550. Після чого слід пройти письмовий тест, де вказані запитання про обґрунтування бажання майбутнього абітурієнта навчатись саме в даному навчальному закладі на обраній ним спеціальності. Наступним кроком при прийнятті до уваги попередніх відповідей та заінтересованості комісії щодо подальшого прийому

абітурієнта запрошують пройти співбесіду, в процесі котрої встановлюється характер, особисті дані, можливості, якості та нерозкриті здібності особи. Важливість таких заходів полягає в необхідності усвідомлення складності навчання та наявності необхідної витримки у майбутній професії. Туристична діяльність – це вміння спілкуватись із різними народами світу, знання мов, гнучкість щодо прийняття рішень, креативність та соціальна адаптивність.

Яскравим прикладом високоповажаного у світі навчального закладу сфери гостинності та туризму є Маастрихтська школа готельного бізнесу заснована в 1950 місцевими готельними корпораціями і займає будинок стародавнього замку «Bethlehem Castle», деякі будівлі якого датуються 1153 роком. Вона є частиною великого нідерландського університету «University of Professional Education «Zuyd». У Школі навчаються 1200 студентів з Нідерландів, США, Канади, Франції, Іспанії, Італії, Греції, Туреччини, Південної Африки, Китаю, Куби. Саме через різну національність студентів викладання здійснюється виключно англійською мовою. Її гордістю є вискотехнологічно обладнані 26 лабораторій готельної справи, сучасний ресторан та бар.

Перший рік навчання полягає у ознайомленні студентів з поняттям туризм, специфікою обраної ними сфери діяльності, огляду системи діяльності готельної та ресторанної справи, методики управління кадрами і т.п. Після першого семестру студент має право перевестись на інший факультет, у зв'язку із розбіжностями бажаної у майбутньому професії. Другий семестр проходить у вивченні теоретичних курсів з дисциплін фінансів, фінансового менеджменту, маркетингу, статистики, міжнародних відносин, системи діяльності сучасних міжнародних готелів. Попри це студент обирає додаткові два курси мов, у переважній більшості французької та німецької. За перший рік навчання у Школі необхідно визначитись із бажаною країною та готелем, де проходитиме стажування. Саме практиці надається основна роль у навчанні студентів, адже вона дає змогу довести виконання функцій готельєра до автоматизму та «мистецтва».

Другий рік навчання полягає у написанні особистої роботи щодо методики проходження стажування за кордоном. Таким чином удосконалюються знання з управління кадрами, міжнародних відносин, готельної справи та сфери гостинності. Слід зазначити що стажування проходить у провідних туристичних та готельних закладах світу у відділеннях «Rooms of Food & Beverege» та розраховане на термін 5 місяців. Довготривалість практики зумовлена невинновиправданістю для готелю короткотермінового подібного заходу, адже продовж перших тижнів студенти вимагають колосальних затрат часу на навчання та вживання у ритм роботи, освоєння внутрішніх розпорядків та правил роботи. Для їх навчання слід закріпити відповідного фахівця, котрий навчатиме та контролюватиме виконання покладених на стажистів функцій. Такі витрати повинні бути виправдані та компенсовані відповідною кількістю

тижнів більш професійно підготовленого стажера. При цьому для студентів важливо пройти школу від покоївки та офіціанта до адміністратора.

На третій рік студент має право обрати згідно міжнародної програми обміну досвідом «Life Long Learning Programme» провідний іноземний навчальний заклад з підготовки фахівців сфери туризму та гостинності у: Бельгії (Erasmushogeschool, department Hotel-Tourism, Brussel), Франції (Perpignan University), Індонезії (Petra Christian University, Surabaya), Австрії (FHTM Modul, Wenen), Іспанії (Universidad de Deusto, Donostia/San Sebastián, Escuela Universitaria de Turismo Sant Ignasi, Barcelona), Великобританії (Leeds Metropolitan University), Фінляндії (Laurea University of Applied Sciences, Espoo, HAAGA-HELIA University of Applied Sciences), Росії (Plekhanov Russian Academy of Economics, Moskou), США (Penn State University, Pennsylvania), Китаю (The Chinese University of Hong Kong, The Hong Kong Polytechnic University) та багатьох інших, котрі мають підписані відповідні домовленості. Навчання триває впродовж одного семестру, на основі якого присвоюються бали в межах Європейської кредитної трансферної системи. Така програма діє в рамках Еразмуспрограми (Erasmusprogram) та стимулюється Європейською комісією. Завдяки діючій програмі обміну студентами, налагоджуються взаємозв'язки між різними культурами, розширюється кругозір щодо подальших можливостей розвитку сфери туризму та гостинності, долаються національні та міжнародні перешкоди. Третій курс є вирішальним у житті студента, де надається можливість визначення із майбутньою спеціалізацією: – «Менеджмент готельної справи», «Підприємництво у сфері туризму», «Харчовий сервіс» та «Напрями сфери гостинності».

Четвертий курс навчання полягає у засвоєнні теоретичного матеріалу, застосування котрого у практичній діяльності відображається у проходженні повторного стажування у іноземному готелі, термін котрого складає 5 місяців. Під час якого слід навчитись управляти готелем або туристичною фірмою та самостійно приймати рішення щодо їх діяльності. За відведений час слід написати бакалаврську роботу, котра є передумовою успішного кар'єрного росту.

Значна увага зосереджена на стажуванні та практиці в Маастрихтській готельній школі дає змогу студентам при її закінченні самостійно розпочати туристичний, готельний, ресторанний бізнес, або зайняти посаду головного менеджера, адже набуті під час навчання міжнародні контакти, знання та надана в рекомендаційних листах висока оцінка професійних здібностей є підґрунтям потрапити на високооплачувану роботу.

Слід відзначити основну відмінність Нідерландського та Українського підходу до організації навчання. В межах Школи діє два деканати, де у функції одного входять дотримання внутрішнього розпорядку та регулювання навчального процесу. Інший несе

відповідальність за міжнародні зв'язки, влаштування студентів на практику, дотримання міжнародних правил, страхування, регулювання непорозумінь та форс-мажорних обставин у процесі проходження практики (наприклад: у випадку хвороби, нещасного випадку і т.п.). При поступленні у вищий навчальний заклад за кожним студентом закріплюється куратор, котрий є наставником та активно приймає участь у обговоренні питань пов'язаних із навчанням, особистісних проблем.

Впродовж навчання у Школі з метою здобуття ступеня бакалавра студенти мають змогу прослухати курси спеціальних дисциплін: Управління доходом (Revenue Management), управління міжнародними відносинами (International Relations Management), управління нерухомістю (Real Estate Management), напрями сфери гостинності (Horizons in Hospitality), предмети харчового сервісу (Essentials in Foodservice), ризик менеджмент (Risk management), креативність бізнесу (New Business Creation), туризм та круїзний менеджмент (Tourism & Cruise Management), веб технології (Web and Beyond).

Подальше навчання у сфері туризму з метою здобуття магістра можлива лише за спеціальністю «Магістр інноваційних напрямів сфери гостинності» («Master Innovative Hospitality Management»). Програма котрої розроблена спільно із Маастрихтською школою готельного бізнесу (де навчання триває пів року) та ESADE-Escuela Universitaria de Turismo St. Ignasi in Barcelona у співпраці з Oxford Brookes University in Engeland (навчання передбачене теж на пів року). Завдяки розробленій програмі співробітництва при закінченні навчання отримується два дипломи магістра: один міжнародний (internationaal Master of Science (Msc) diploma) і другий Нідерландський професійний магістерський диплом (Nederlands Professional (hbo) master diploma) [2].

Висновки. Українські вчені неодноразово стверджують про необхідність підготовки фахівців сфери туризму у поєднанні:

1. Фундаментального навчання (знання), яке відповідає за отримання знань згідно навчальному плану спеціальності;
2. Технічного навчання (знання як робити), яке відточує майстерність і розробляє навички, необхідні для даної спеціалізації;
3. Розвитку особистісних здібностей (знати як бути і як себе поводити), що відображають особисті якості фахівця. [3, с. 32].

Хоч у державному галузевому стандарті підготовки бакалаврів туризму зазначено, що для забезпечення якості підготовки фахівців вищий навчальний заклад повинен використовувати у навчальному процесі:

- навчальну лабораторію «Туристська фірма»,
- мультимедійну лінгафонну лабораторію,
- навчальну лабораторію «Готель» – методичний кабінет експерсійної та музейної справи
- навчальну лабораторію туристських інформаційних технологій
- навчальну лабораторію з спортивного туризму [4]. Більшість із них їх не мають. Лише шість із 146 навчальних закладів (два в Києві,

по одному в – Ялті, Донецьку, Львові, Івано-Франківську) є класичними навчальними закладами туристичного спрямування з повноцінними тренувальними базами практики, де загалом щорічно готують близько 6500 спеціалістів для сфери туризму та готельного господарства.

Зростання туристичних потоків у нашу державу змушує замислитись над підготовкою висококваліфікованих кадрів сфери гостинності та туризму потреба на котрих зростатиме із кожним роком. На сьогоднішньому етапі велика кількість вищих навчальних закладів різних освітніх напрямків навчає фахівців туристичної галузі, а саме: менеджерів з туризму, викладачів географії і туризму, викладачів історії, краєзнавства та туристичної роботи, котрі у процесі навчання отримують різний рівень підготовки за різними навчальними планами, наслідком яких є відсутність системності і єдності в сфері підготовки спеціалістів сфери туризму та гостинності. Для прикладу, студент з метою отримання ступеня магістра у Нідерландах обов'язково повинен володіти дипломом бакалавра за вищевказаними спеціальностями, у випадку наявності іншого він не може бути допущений до навчання.

Важливим викликом сьогодення є адаптація вітчизняної системи освіти до міжнародних стандартів, котрі дозволять вільно проводити обмін студентами згідно різноманітних міжнародних програм, реалізація котрих можлива лише за умови володіння іноземними мовами. Відкритість доступу до подібних заходів значно підвищить освітній та професійний рівень підготовлюваних вищими навчальними закладами фахівців, послужить основою конкурентоспроможності на ринку праці, впровадженню інноваційних рішень у сфері туризму та гостинності, підніме рейтинг держави загалом в очах світового співтовариства. Здобуття позитивного іміджу у провідних операторів міжнародного туристичного ринку та встановлення міцних взаємовигідних партнерських відносин є важливим кроком на шляху підвищення репутації вищого навчального закладу, довіра до которого здобувається вишколом висококваліфікованих кадрів. Створення та удосконалення системи туристичної освіти в нашій країні вимагає залучення досвіду інших країн, як тих, що вже є визнаними лідерами освіти в галузі туризму та сфери обслуговування, так і тих, як Україна, знаходяться лише на етапі свого становлення.

1. Гринько С.А. Рынок подготовки туристских кадров: реалии и перспективы развития / С.А. Гринько // Слобожанський науково-спортивний вісник: Зб. наук. праць. - 2006. - №10. - с. 243-246.
2. Офіційний сайт Маастрихтської школи готельного бізнесу [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.hotelschoolmaastricht.nl>
3. Польова Л.В. Особливості підготовки менеджерів по туризму у Польщі / Леся Василівна Польова // Туристична освіта в Україні: проблеми і перспективи: Зб. наук. праць. - Київ: Тонар, 2007. - 356 с
4. Освітньо-професійна програма підготовки бакалавра за напрямом 0504 «Туризм», фахове спрямування 6.050400 «Туризм» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://tourlib.net/metod_tourism/GS.htm.