

І. О. ГОНЧАР, Т. П. МІНАКОВА

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського "ХАІ"

ВИЗНАЧЕННЯ ВИМОГ ДО КОМПЕТЕНЦІЙ МОЛОДИХ ФАХІВЦІВ НА ПРИКЛАДІ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

У статті представлено результати дослідження щодо визначення вимог підприємств до компетенцій молодих фахівців (випускників вищих навчальних закладів) на прикладі туристичної галузі східного регіону України. Проаналізовано наявний стан підготовки фахівців для туристичної галузі у Харківській області, сучасні вимоги бізнес-середовища до рівня професіоналізму випускників, який визначається ступенем засвоєння професійних компетенцій. Виконано позиціонування освітніх послуг вищих навчальних закладів м. Харкова і споживчих вимог суб'єктів туристської діяльності. За результатами дослідження побудовано профіль необхідного і достатнього рівня компетенцій та наявні профілі компетенцій випускників вищих навчальних закладів м. Харкова. Виконано кількісну оцінку рівня професіоналізму харківських випускників.

Ключові слова: професійні компетенції, туризм, випускники вищих навчальних закладів, освітні послуги, вимоги до компетенцій.

Вступ

В сучасних умовах туристична галузь є однією з галузей, які найбільш динамічно розвиваються на міжнародному ринку послуг, і відзначається швидкими темпами розвитку та стабільним зростанням попиту на туристичні послуги [1; 2]. Розвинена туристична галузь дозволяє як розвинутим країнам, так і країнам, які розвиваються, створювати нові робочі місця, сприяти підвищенню зайнятості населення, підвищувати національний дохід, забезпечувати притік валюти в країни за рахунок розвитку в'їзного туризму, сприяти зайнятості в сільській місцевості завдяки сільському та екологічному туризму. Питання розвитку туристичної галузі, а також під-

готовки фахівців з туризму досліджувались у працях багатьох вітчизняних вчених [3 – 6 та ін.]. Проте залишається відкритим питання якісної підготовки фахівців, які б відповідали сучасним потребам бізнес-середовища.

Для суб'єктів туристичної діяльності як надавачів послуг особливо актуальним є питання забезпеченості кваліфікованими працівниками, здатними створювати та пропонувати конкурентоспроможний туристичний продукт. Випускники вищих навчальних закладів України зіштовхуються із достатньо високими вимогами роботодавців, особливо на етапі пошуку першого місця роботи. Певна відповідальність за забезпечення випускників по закінченні вищого навчального закладу актуальними знаннями, уміннями, навиками та компетенціями лежить на освітніх закладах. Вищі навчальні заклади мають реагувати на зміни потреб та вимог своїх замовників та вносити відповідні зміни у програми підготовки. Перед навчальними закладами постає питання адаптивності до швидкозмінливих вимог зовнішнього середовища до компетенцій молодих фахівців.

1. Постановка проблеми (мета та методи дослідження)

Нарощування темпів та підвищення ефективності роботи підприємств сфери туризму, становлення туристичної галузі як однієї з провідних галузей економіки України обумовлюють необхідність у якісних освічених фахівцях. За останні роки кількість зайнятих у туристичній галузі значно зросла. Позитивна динаміка показників діяльності суб'єктів туристичної діяльності обумовлює необхідність опікуватись спроможністю навчальних закладів готувати висококваліфікованих фахівців з туризму відповідно до сучасних потреб туристичного бізнесу.

Метою даного дослідження є визначення потреб та вимог бізнес-середовища до рівня володіння молодими фахівцями (випускниками вищих навчальних закладів) професійними компетенціями.

Для підвищення якості освіти необхідно створити надійні комунікаційні канали зворотного зв'язку вищого навчального закладу з підприємствами-працедавцями та випускниками для своєчасного корегування навчальних програм. Такий зворотний зв'язок може бути організований шляхом регулярного опитування випускників та керівників суб'єктів економічної діяльності.

Перевагою такого підходу є урахування інтересів бізнес-середовища при формуванні вимог до результатів освітніх послуг (створення профілю необхідного і достатнього рівня компетенцій), адаптивність процесів підготовки фахівців до сучасних вимог, підвищення рівня задоволеності замовників освітніх послуг. Серед недоліків такого підходу слід зазначити збільшення витрат часових, трудових та інших ресурсів.

Дослідження, результати якого викладено у статті, проведено шляхом анкетного опитування керівників підприємств і працівників туристичної галузі Харківської області.

2. Вирішення проблеми

При пошуку майбутніх працівників роботодавців значно більше цікавить здатність виконувати професійні обов'язки претендента, аніж формальна ознака освіченості – наявність диплому про здобуття освіти за фахом. З цієї точки зору основним результатом освітніх послуг є рівень професіоналізму випускника, який визначається компетенціями, здобутими під час навчання.

Запропоновано в залежності від ступеня впливу вищого навчального закладу на формування певних компетенцій розділити їх на дві групи:

1. Компетенції, які сформовані в основному в навчальному закладі (при отриманні освітніх послуг за обраним напрямом підготовки), – професійні, які мають безпосереднє відношення до професійної діяльності та предметної області знань.

2. Компетенції, які сформовані в основному за межами університету, – універсальні – решта видів компетенцій (особистісні, соціальні, пізнавальні, інтелектуальні, базові, морально-етичні, духовні цінності і т.д.).

Для оцінки рівня професіоналізму були обрані професійні компетенції, якими повинні володіти випускники по закінченні навчального закладу. Перелік компетенцій був складений на основі галузевих стандартів з підготовки фахівців за спеціальністю «туризм», а також дещо доповнений при тестуванні анкети. Вимірювання компетенцій проводилось за одномірною шкалою для всіх компетенцій, а саме за 100-бальною шкалою, де 100 – максимальне (позитивне) значення, а 0 – мінімальне (негативне) значення.

Респондентам було запропоновано оцінити професійні компетенції своїх співробітників у розрізі вищих навчальних закладів, які вони закінчили, та, окрім цього, надати оцінки бажаного рівня (необхідного і достатнього) володіння кожною з професійних компетенцій. Співробітникам було запропоновано таким саме чином виконати самооцінювання. Також респонденти виконали ранжування важливості професійних компетенцій.

Як показало дослідження, вимоги туристських підприємств до якості підготовки фахівців досить високі і дещо перевищують наявний рівень якості підготовки Харківських вищих навчальних закладів, які готують фахівців для туристської галузі.

На рис. 1. представлена зведена схема позиціонування освітніх послуг вищих навчальних закладів м. Харкова і споживчих вимог суб'єктів туристської діяльності за двома найбільш важливими з точки зору підприємств компетенціями.

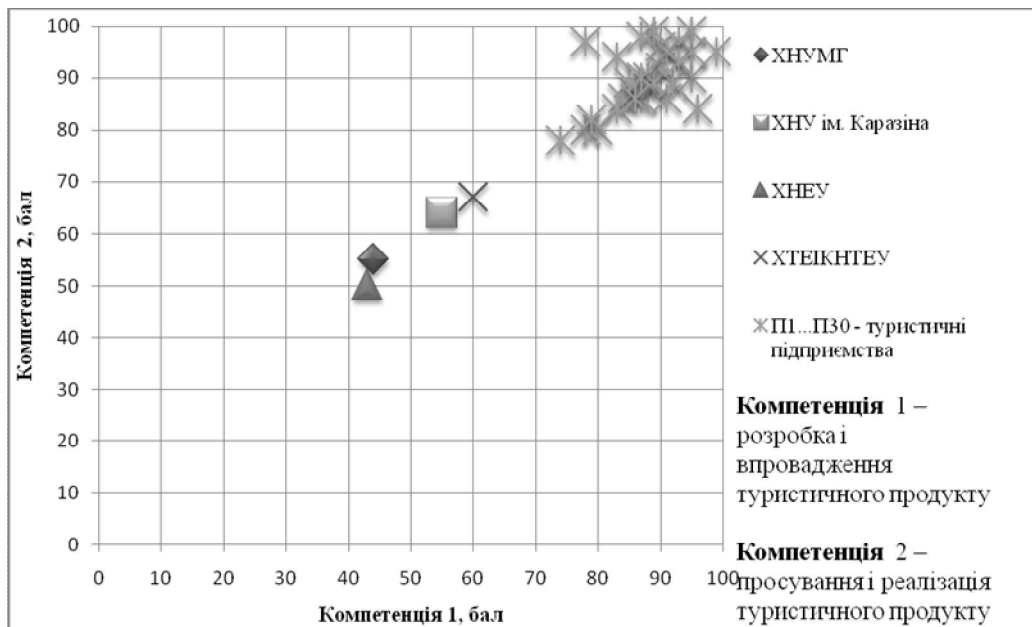
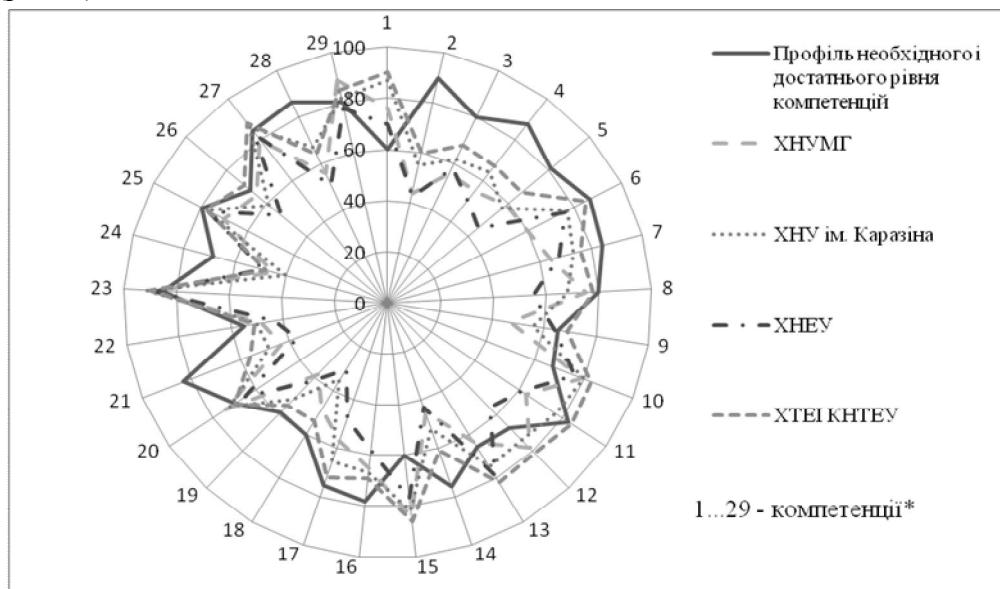


Рис. 1. Зведена схема позиціонування освітніх послуг і споживчих вимог суб'єктів туристичної діяльності

Проведене опитування суб'єктів туристичної діяльності щодо бажаного рівня володіння компетенціями дозволило побудувати профіль необ-

хідного і достатнього рівня компетенцій, який представлено на діаграмі (рис. 2).



* 1. Визначення форм, видів і типів туристської діяльності.
 2. Розробка й впровадження турпродукту.
 3. Розрахунки й формування калькуляції й ціни турпродукту.
 4. Просування й реалізація турпродукту.
 5. Формування збутової мережі.
 6. Уміння працювати з клієнтом.
 7. Прогнозування динаміки попиту на турпродукт.
 8. Знання документообігу при реалізації тура.
 9. Організація діловодства турпідприємства.
 10. Організація рекламної діяльності підприємства.
 11. Організація партнерських відносин і діяльності турпідприємства.
 12. Розробка й впровадження нововведень.
 13. Навички економічного аналізу.
 14. Контроль, аналіз і коректування якості надаваних послуг.
 15. Знання й дотримання безпеки й гігієни роботи.
 16. Управління якістю й конкурентоспроможністю туристичних послуг.
 17. Уміння проводити маркетингові дослідження.
 18. Уміння професійно орієнтуватися в середовищі функціонування підприємства й реагувати на його зміни.
 19. Навички управління персоналом у туризмі.
 20. Знання про структуру, функції, принципи дії інформаційних систем у туристській індустрії.

21. Уміння й навички відстеження нововведень на туристичному ринку.
 22. Знання про принципи формування й функціонування корпорацій у сфері послуг і в сфері туризму; навички й уміння застосовувати принципи й схеми корпоративного управління в діяльності суб'єктів тур.ринку й в організації тур.діяльності в регіоні.
 23. Знання рекреаційних і культурних ресурсів України, географії, історії і т.д.
 24. Знання проблем регіонального розвитку й особливостей регіонів України та навички й уміння діагностувати стан регіонального розвитку туризму, формувати цілі, завдання, стратегії регіонального розвитку для оптимізації розвитку туризму й посилення конкурентних позицій регіону на ринку тур.послуг.
 25. Володіння іноземними мовами.
 26. Знання міжнародного права, законодавства, основ ЗЕД.
 27. Знання особливостей географічних регіонів/країн: релігія, історія, географія, культурно-рекреаційні ресурси, етика спілкування й комунікацій, національності, особливості інтересів, відношення до часу, уподобання у відпочинку.
 28. Уміння проектувати знання про національні особливості клієнтів на свою поведінку при спілкуванні з ними.
 29. Володіння ПК і інформаційними технологіями.

Рис. 2. Положення вищих навчальних закладів м. Харкова щодо якості підготовки фахівців у порівнянні з профілем необхідного і достатнього рівня компетенцій

Респонденти також оцінили випускників вищих навчальних закладів м. Харкова за тими ж компетенціями, що дозволяє побудувати на-явні рівні компетенцій і порівняти їх з профілем необхідного і достатнього рівня компетенцій.

Порівняння профілю необхідного і достатнього рівня компетенцій із наявними рівнями підготовки дає вичерпну інформацію щодо того, рівні володіння якими компетенціями є нижчими від рівня, затребуваного з боку бізнес-середовища.

Запропоновано розрахункову формулу рівня професіоналізму, як один з показників якості освіти, що дає змогу оцінити рівень якості освітніх послуг вищих навчальних закладів з точки зору бізнес-середовища, де працевлаштовуються випускники. Рівень професіоналізму розраховується шляхом урахування відмінностей у рівні компетенцій випускників окремого вищого навчального закладу у порівнянні з профілем необхідного і достатнього рівня компетенцій, що був визначений у дослідженні. Рівень професіоналізму пропонується розраховувати за формулою:

$$r_h = \left(1 - \frac{\sum_{k=1}^m \Delta a_k}{\sum_{k=1}^n a_{k\text{ et}}}\right) * 100\%, \quad (1)$$

де r_h – рівень професіоналізму випускників окремого вищого навчального закладу;

h – індекс, який позначає конкретний вищий навчальний заклад;

$a_{k\text{ et}}$ – абсолютні оцінки компетенцій в профілі необхідного і достатнього рівня компетенцій, який визначається експертним методом при опитуванні підприємств;

n – кількість компетенцій, за якими проводиться дослідження;

m – кількість компетенцій, рівень володіння якими нижчий, ніж в профілі необхідного і достатнього рівня компетенцій ($a_{kh} < a_{k\text{ et}}$);

Δa_k знаходимо за формулою:

$$\Delta a_k = a_{k\text{ et}} - a_{kh}, \quad (2)$$

де a_{kh} – абсолютні оцінки компетенцій випускників конкретного вищого навчального закладу, визначені експертним шляхом.

Розрахунки рівня професіоналізму для Харківських вищих навчальних закладів представлено в таблиці 1, де ХНУМГ – Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова, ХНУ ім. Каразіна – Харківський національний університет ім. В. Н. Каразіна, ХНЕУ – Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця, ХТЕІ КНТЕУ – Харківський торгово-економічний інститут Київського національного торгово-економічного університету.

Таблиця 1

Розрахунки рівня професіоналізму випускників для харківських
 вищих навчальних закладів

Вищий навчальний заклад	ХНУМГ	ХНУ ім. Каразіна	ХНЕУ	ХТЕІ КНТЕУ
Рівень професіоналізму, %	70,02	75,79	66,02	82,86
Відхилення, %	29,98	24,21	33,98	17,14
Кількість компетенцій, рівень володіння якими нижчий, ніж в профілі необхідного і достатнього рівня компетенцій, шт.	21	20	23	18

Порівняння наявного профілю компетенцій випускників вищого навчального закладу із профілем необхідного і достатнього рівня компетенцій та розрахунок рівня професіоналізму дозволяє виявити ті компетенції, рівень володіння якими є недостатнім. Визначивши в такий спосіб вимоги до результату освітніх послуг на наступному етапі визначаються дисципліни, при вивченні яких повинні формуватися ці компетенції. З позиції кожної навчальної дисципліни виділяються ті елементи її змісту, які найбільшою мірою впливають на формування професійних знань, умінь і навичок, з яких складаються визначені на попередньому етапі компетенції, рівень оволодіння якими є недостатній.

При цьому, безсумнівно, урахується, що зміст кожної навчальної дисципліни визначено державними стандартами, вимоги яких є обов'язковими до виконання. У випадку, коли на формування компетенції впливає декілька навчальних дисциплін, необхідно з метою підвищення якості освітнього процесу використовувати один з принципів TQM (Total Quality Management) – кумулятивний ефект. Кумулятивний ефект полягає у нагромадженні студентом попередніх знань. Необхідно забезпечити безперервність і повноту виконання процесів, тому що недоотримані знання на попередніх етапах навчання пізніше неможливо відновити. Тобто дисципліни повинні викладатися послідовно і без великого розриву часу, повинні бути визначені знання, уміння, навички і компетенції по кожній дисципліні, які мають сформуватися при вивченні попередніх дисциплін. Також потрібно дотримуватися принципу JIT-education (just-in-time-education). Для кращого засвоєння навчального матеріалу повинні бути обрані найбільш доречні методики викладання, у тому числі інтерактивні.

Якщо кількість компетенцій, рівень володіння якими є значно нижчий від профілю необхідного і достатнього рівня компетенцій, достатньо велика, можна обрати найважливіші для підприємств компетенції, як, наприклад, при позиціонуванні (рис. 1). Це дозволить визначити цілі, які значно легше досягти, а корегування навчальних процесів принесе максимально позитивний результат.

Висновки

Проведено дослідження щодо визначення вимог суб'єктів туристичної діяльності до компетенцій молодих фахівців у східному регіоні України – Харківській області, яка є одним з найбільш розвинутих науково-освітніх центрів країни. Проаналізовано наявний стан підготовки фахівців для туристичної галузі у Харківській області, сучасні вимоги бізнес-середовища до рівня професіоналізму випускників та виконано кількісну оцінку рівня професіоналізму випускників. Інформацію отримано шляхом анкетного опитування керівників і співробітників підприємств туристичної галузі.

Запропоновано в залежності від ступеня впливу вищого навчального закладу на формування певних компетенцій розділити їх на дві групи: компетенції, які сформовані в основному в навчальному закладі (професійні) та компе-

тенції, які сформовані в основному за межами університету (універсальні).

Обґрунтовано, що основним результатом освітніх послуг вищих навчальних закладів є надбаний випускником рівень професіоналізму, який визначається сукупністю професійних компетенцій, що студент засвоює під час навчання.

Проведене дослідження потреб підприємств-працедавців щодо рівня професіоналізму випускників дозволило визначити наявні профілі компетенцій для випускників харківських вищих навчальних закладів, які готують фахівців для туристичної галузі, та профіль необхідного і достатнього рівня професійних компетенцій з точки зору суб'єктів туристичної діяльності.

Представлено зведену схему позиціонування освітніх послуг вищих навчальних закладів м. Харкова і споживчих вимог суб'єктів туристської діяльності за двома найбільш важливими за думкою підприємств компетенціями.

Запропоновано розрахункову формулу рівня професіоналізму, як одного з показників якості освіти, що дає змогу оцінити рівень якості освітніх послуг вищих навчальних закладів опосередкованими замовниками – підприємствами, де працевлаштовуються випускники.

Перспективами подальших досліджень є пошук методів та підходів щодо надбання студентами високого рівня професіоналізму протягом навчання, реалізація принципу мобільності, пошук шляхів гармонізації інтересів та підвищення рівня задоволеності замовників освітніх послуг.

Література

1. Сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>. – 12.04.2014.
2. Сайт Всесвітньої туристської організації ООН [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.unwto.org>. – 12.04.2014.
3. Воронкова, В. Г. Розвиток туризму як соціального і культурного явища в умовах глобалізації та крос-культурної комунікації [Текст] / В. Г. Воронкова // Наукові записки КУТЕП. Серія: Філософські науки. – 2010. – Вип. 8. – С. 23-35.
4. Григорьев, Г. П. Социально-психологические аспекты кадрового обеспечения туристического бизнеса [Текст] / Г. П. Григорьев // Вісник ДІТБ. – 2010. – № 14. – С. 47-52.

5. Цьохла, С. Ю. Управління розвитком курортно-рекреаційної сфери на основі вдосконалювання якості послуг [Текст] / С. Ю. Цьохла // *Економіка Крима*. – 2008. – № 25. – С. 79-83.

6. Шульгіна, Л. М. Методика дослідження якості обслуговування на туристичних підприємствах України [Текст] / Л. М. Шульгіна // *Університетські наукові записки*. – 2005. – № 4 (16). – С. 375–382.

Надійшла до редакції 12.04.2014, розглянута на редколегії 19.05.2014

Рецензент: д-р екон. наук, проф., зав. каф. економіки, організації та планування діяльності підприємства, **О. М. Ястремська**, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, м. Харків.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К КОМПЕТЕНЦИЯМ МОЛОДЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ НА ПРИМЕРЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ

И. А. Гончар, Т. П. Минакова

В статье представлены результаты исследования требований предприятий к компетенциям молодых специалистов (выпускников высших учебных заведений) на примере туристической отрасли восточного региона Украины. Проанализировано имеющееся состояние подготовки специалистов для туристической отрасли в Харьковской области, современные требования бизнес-среды к уровню профессионализма выпускников, который определяется степенью усвоения профессиональных компетенций. Выполнено позиционирование образовательных услуг высших учебных заведений г. Харькова и потребительских требований субъектов туристской деятельности. По результатам исследования построен профиль необходимого и достаточного уровня компетенций и имеющиеся профили компетенций выпускников высших учебных заведений г. Харькова. Выполнена количественная оценка уровня профессионализма харьковских выпускников.

Ключевые слова: профессиональные компетенции, туризм, выпускники высших учебных заведений, образовательные услуги, требования к компетенциям.

**ASSESSMENT OF COMPETENCE REQUIREMENTS
FOR YOUNG SPECIALISTS (TOURISM SECTOR CASE STUDY)**

I. O. Gonchar, T. P. Minakova

The article presents research results of enterprises' requirements for young specialists (university graduates) through the example of tourism sector in eastern Ukrainian regions. The analysis includes current specialists' level of training in tourism sector in Kharkiv oblast, modern requirement in business environment for the graduates' expertise quality, which is defined by mastering vast professional competences. The positioning of educational services of Kharkiv higher educational establishments and tourism sector agents' consumer demands are demonstrated. On the basis of the results a profile of necessary and sufficient levels of competence and present competence profiles of graduates in Kharkiv higher educational establishments has been developed. Quantitative assessment of Kharkiv graduates' level of expertise is carried out.

Keywords: professional competences, tourism, university graduates, educational services, competence requirements.

Гончар Інна Олександрівна – канд. техн. наук, доцент, доцент кафедри менеджменту факультету економіки та менеджменту, Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», Харків.

Мінакова Тетяна Павлівна – асистент кафедри менеджменту факультету економіки та менеджменту, Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», Харків, e-mail: minakova_tatyana@ukr.net.