

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРІВ ДЛЯ СФЕРИ ПОСЛУГ: ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Вікторія Худавердієва

Анотація. У статті представлені підходи до створення профорієнтаційної програми. Якісна підготовка кадрів для всіх категорій підприємств сфери сервісу починається з процесу залучення в цю сферу саме тих людей, які мають здібності до роботи в даній індустрії, де людські відносини відіграють визначальну роль. Актуальність реалізації комплексного багатоетапного проекту, спрямованого на майбутніх фахівців сфери сервісу, обумовлена високим рівнем відповідальності даної сфери, необхідністю обґрунтованого прийняття рішення про вступ на спеціальність, роз'яснення деяких нюансів та особливостей сервісної професії, що дасть молодим людям можливість зіставити з певними вимогами свої здібності. Результати праці у туристичному бізнесі багато в чому залежить від цілого ряду психологічних чинників. Недостатня увага до соціально-психологічних аспектів професійної діяльності менеджерів туристичної діяльності викликає нездорові взаємини в колективі, що знижує продуктивність праці. Психологічне забезпечення підготовки менеджерів з туризму має надавати безперервний процес психологічного моніторингу з проведенням організаційно-психологічних заходів та створенням сприятливого освітнього середовища, що сприяє професійному розвитку студентів, а також з виявленням факторів, що впливають на процес формування професійно важливих якостей.

Ключові слова: сфера послуг, людський капітал, професійна орієнтація, психологічні якості працівника сервісу, комплекс професійної поведінки.

Постановка проблеми. Сфера послуг у всьому світі є домінуючим вектором розвитку людського капіталу – її роль у сучасній економіці зростає в геометричній прогресії. У США на сферу послуг припадає 80% робочих місць, 74% ВВП та зосереджено 40% основних виробничих фондів. У країнах ЄС частку послуг припадає близько 63% ВВП і 62% зайнятих [1]. Туризм стає дедалі перспективнішою і прибутковою сферою бізнесу. На його частку припадає близько 10% світового валового доходу та 30–35% світової торгівлі послугами [2]. Одна з причин бурхливого розвитку сфери послуг бачиться в посиленні індивідуалістичних настроїв у сучасному суспільстві при тому, що потреба в міжособистісній взаємодії присутня, і така взаємодія може

забезпечити процес надання послуги, яка так чи інакше пов'язана із встановленням людського контакту, взаєморозумінням та безконфліктним спілкуванням, вона передбачає комфортні взаємовідносини.

Індустрія туризму унікальна тим, що менеджери, які здійснюють контакти з клієнтом, є частиною послуги, що продається. Тому недооцінка навичок міжособистісного спілкування може негативно вплинути як на якість послуг, так і на успішне майбутнє самої фірми. Особлива роль діяльності туристичної фірми приділяється створенню і підтримці сприятливого психологічного клімату у команді співробітників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Одним із важливих аспектів формування нового рівня якості співробіт-

ників є робота зі створення не тільки оригінальних профорієнтаційних програм, але також з розробки методів поліпшення якості трудових процесів, програм підвищення кваліфікації та професійної перепідготовки кадрів. Визнані класики соціальної психології, такі як Берн, Фрейд, Фромм та інші, говорячи про величезну важливість вибору професії, відзначали, що те, чим займається людина у своїй трудовій діяльності, однаково може зробити її як безмірно щасливою, так і абсолютно нещасною. Той, для кого робота на радість, і працює більш продуктивно, і постійно самовдосконалюється. І як нерозривно пов'язане з його успішною роботою слідує просування по службі та поважне ставлення з боку колег [3, 4, 5].

Мета статті. У зв'язку з тим, якого великого значення набула сьогодні сфера сервісу в усьому світі стає очевидною актуальність якісної підготовки кадрів для всіх категорій підприємств сфери сервісу [5]. А якісна професійна підготовка починається з процесу залучення в цю сферу правильного контингенту – саме тих людей, які мають здібності до роботи в цій індустрії, де людські відносини відіграють визначальну роль, і тому працювати в ній може далеко не кожен. З іншого боку, на жаль, більшість випускників сьогодні не володіють інформацією про реальний попит на фахівців на ринку індустрії сервісу та зміст сервісної професії. Переважає випадковий вибір, що тягне за собою особистісні та соціальні витрати: найчастіше молода людина втрачає час і віру у свої сили [6]. Отже, перший етап – це грамотна професійна орієнтація, яку здійснюють представники вищої школи і спрямована на тих молодих людей, які перебувають у процесі вибору свого життєвого шляху. Тільки таким чином буде сформовано персонал нової якості, який поповнить ряди представників вітчизня-

ної сервісної індустрії.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для розвитку вітчизняної індустрії гостинності дуже важливим є, щоб абітурієнти звернули увагу саме на сервісний вектор професійних напрямків, про їх реєстр і місце, де існують можливості їх опанування, слід інформувати в першу чергу. Для профорієнтації в галузі соціально-культурного сервісу та туризму необхідно використовувати спеціальні профорієнтаційні технології, тобто сукупність розроблених методів, процесів та матеріалів на допомогу випускнику для ознайомлення з основними постулатами професії в індустрії сервісу та співставлення їх із власними інтересами, здібностями, мотивацією реалізації наступного самовизначення. Психологи виділяють такі функції профорієнтації: а) соціальну – засвоєння певної системи знань, норм, цінностей, пов'язаних із професійною діяльністю; б) економічну – поліпшення якісного складу майбутніх працівників, підвищення їх професійної активності та кваліфікації; в) психолого-педагогічну – виявлення індивідуальних особливостей кожного кандидата в професію; г) медико-фізіологічну – облік вимог до здоров'я та окремим фізіологічним якостям, необхідним для виконання відповідної ділової професійної діяльності [7].

Те, що дійсно важко піддати сумніву – це досить високий імідж туризму як сфери діяльності [8]. Сама назва професії звучить престижно, вона пов'язана з великим обсягом знань країнознавства. Необхідно знати багато країн і курортів, сотні готелів і особливостей відпочинку, правила провезення багажу і проходження митного контролю, особливості ведення бухгалтерії та багато іншого. Професія має на увазі дуже високий рівень відповідальності, оскільки це робота з людьми,

у яких свої потреби, погляди та думки, свій складний характер. Найголовніше завдання менеджера турагентства, що вимагає психологічних знань та навичок, – виявити приховані бажання клієнта. Далеко не завжди клієнти, які вирішили вирушити в подорож за кордон, мають чітке уявлення про кращу дестинацію. Необхідно правильно оцінити фінансові можливості клієнта без озвучення результатів цієї оцінки. Описуючи переваги того чи іншого туру, важливо доносити до потенційного мандрівника правдиву інформацію, не прикрашаючи деталі поїздки, тому що клієнт може бути розчарований і не зважиться на нову подорож [8]. Представник турфірми, організуючи поїздку, відповідає не лише за якість самої організації, а й за безпеку людей, які йому довірилися. Якщо відпочинком, організованим менеджером, клієнт залишиться незадоволеним, можливі конфлікти, включаючи судові розгляди.

Результати праці у туристичному бізнесі багато в чому залежить від цілого ряду психологічних чинників. Недостатня увага до соціально-психологічних аспектів професійної діяльності менеджерів туристичної діяльності викликає нездорові взаємини в колективі, що знижує продуктивність праці. Низький досвід менеджменту може виражатися в тому, що керівний склад підприємств у сфері туризму не має достатнього досвіду у застосуванні концепції управління людськими ресурсами у сучасних ринкових умовах. Існують і певні проблеми з персоналом на підприємствах туризму: висока плинність, спричинена низьким рівнем оплати; сезонність попиту, коли більшість працівників використовуються на тимчасовій основі, що викликає меншу відповідальність та обмежує можливості реалізації програм навчання. Низька кваліфікація, мала престижність

багатьох видів діяльності у сфері туризму спричиняє складнощі при наборі відповідного персоналу. Низькі можливості для кар'єрного зростання не залучають висококваліфікованих, мотивованих працівників. Для будь-якої туристичної фірми штат професіоналів – це надзвичайно велика цінність, що поступається за своєю значущістю лише клієнтам фірми, тому якісне управління персоналом – це найбільш важлива функція менеджера в такій фірмі [9].

Менеджерів будь-якого рівня оцінюють за двома основними критеріями: результативності (можливості досягти бажаного результату) та ефективності (можливості досягти цього результату з найменшими витратами), що особливо важливо для розвитку малого бізнесу у сфері туризму. Результативність менеджера у туристичній діяльності неможлива без знання психології людини, сервісу, кроскультури, розуміння мотивації та потреб співробітників і, особливо, клієнтів, що приходять у фірму. Без цього неможлива правильна пропозиція туристичного туру, який би відповідав бажанням конкретного клієнта і залишив по собі позитивне враження. Складність процесу психологізації відносин у роботі менеджерів з туризму підтверджує необхідність психологічного забезпечення їхньої професійної діяльності із залученням фахівців для проведення семінарів та тренінгів як з менеджерами, так і з персоналом туристичних фірм. У процесі ділових та рольових ігор вони отримують необхідні вміння та навички для успішної та ефективної роботи у сфері туристичного бізнесу, сервісу з надання послуг туристам. Для становлення професіонала у сфері туризму необхідна програма (технологія) психологічного забезпечення, яка повинна починатися вже з процесу підготовки менеджерів з туризму та

розглядатися як один із найважливіших напрямів у підвищенні якості освіти студентів та в організації навчально-виховної роботи [10].

Психологічне забезпечення підготовки менеджерів з туризму має надавати безперервний процес психологічного моніторингу з проведенням організаційно-психологічних заходів та створенням сприятливого освітнього середовища, що сприяє професійному розвитку студентів, а також з виявленням факторів, що впливають на процес формування професійно важливих якостей. Основні завдання психологічного забезпечення підготовки студентів від перших до випускних курсів – це супровід професійної підготовки, соціалізація та професійне становлення, повноцінний особистісний та інтелектуальний розвиток на кожному віковому етапі; формування здатності до самовиховання та саморозвитку; забезпечення індивідуального підходу з урахуванням психолого-педагогічного вивчення. Програма психологічного забезпечення підготовки менеджерів з туризму складається з трьох ступенів (частин): дослідницької, організаційно-методичної та практичної (впроваджувальної).

Дослідницьку частину можна подати у вигляді модуля, що складається з трьох блоків: кваліфікаційно-маркетингового - дослідження та оцінка професійно важливих якостей менеджера з туризму та кваліфікаційних вимог ринку праці; діагностичного – розробка психодіагностичного алгоритму, що дозволяє з досить високою точністю і достовірністю оцінювати динаміку зміни професійно важливих якостей; навчально-розвивального – впровадження та реалізація програми психологічного забезпечення в освітній процес. Організаційно-методична частина поєднується з навчально-виховним процесом, об'єднуючи і доповнюючи

його, і є введенням у навчальний процес окремих складових частин програми з детальним опрацюванням та стикуванням з навчальними планами за спеціальністю «Туризм». Практична частина – етапи програми психологічного забезпечення підготовки менеджерів з туризму, впроваджені в освітній процес. Технологію психологічного забезпечення підготовки студентів спеціальності 242 «Туризм» можна подати у вигляді п'яти етапів: підготовчого, відбіркового, навчально-адаптивного, навчально-технологічного, випускного [10]. На підготовчому етапі відповідно до психологічного аналізу професійної діяльності було визначено професійно важливі якості менеджера з туризму, які виступають найважливішими детермінантами професійного навчання; розроблено комп'ютерну програму психологічного тестування, яка дозволяє підібрати спеціальність «Туризм» до індивідуально-психологічних особливостей абітурієнта (розумові здібності, динамічність розумової діяльності, активність у засвоєнні нових знань, умінь та навичок, мотивація, здатність до адаптації та стресостійкості, стилі поведінки в конфліктних ситуаціях) для того, щоб він зміг реалізувати себе і свій потенціал у майбутній трудовій діяльності та отримувати професійне задоволення. До курсу «Основи туризмознавства» для абітурієнтів було додано блок про психологічний зміст цієї спеціальності.

Таким чином, головна мета першого етапу – це надання допомоги у виборі професії, орієнтування вступника на спеціальність, що відповідає його схильностям, можливостям та інтересам, та визначення професійної придатності до даної спеціальності. Основна мета другого відбірного етапу – це професійний відбір на спеціальність. Здібності абітурієнта враховуються за якістю виконання екзаме-

наційних завдань, також до уваги беруться результати психологічного тестування під час проходження співбесіди. Співбесіда проводиться у присутності батьків абітурієнта, його мета – виявлення інтересів, бажань, цінностей та переконань того, хто поступає (з урахуванням освіти школярів). Основними критеріями професійного відбору абітурієнтів на цю спеціальність є мотивація та інтерес [11].

За результатами психодіагностики і співбесіди для навчання відбираються абітурієнти з хорошими і високими розумовими показниками, динамічним мисленням, здатні до засвоєння знань, набуття нових навичок і умінь, а також організаторські і комунікативні здібності, що мають бажання спілкуватися з іншими людьми, що виявляють ініціативу до розширення кругозору та знайомств. Але ще не всі з них вміють відстоювати свою думку, і їх схильності не відрізняються досить високою стійкістю, однак ці недоліки будуть психологічно компенсовані під час навчання. Крім того, результати психологічного тестування є підставою для психологічного супроводу на весь період навчання з індивідуальним підходом до особистості та підбором конкретних заходів для психологічного забезпечення підготовки студентів: індивідуальних та групових співбесід з аналізом конкретних ситуацій, дискусій, соціально-психологічних тренінгів.

Третій етап-навчально-адаптивний. Це поступове входження у навчально-професійну діяльність. Студенти лише починають усвідомлювати себе у новій ролі, у групах зароджуються та складаються нові міжособистісні стосунки: студент та викладач, студент та група, де йде процес самоствердження. У навчальний процес включається комунікативний тренінг. Цілі даного тренінгу – формування групової згуртованості за допомогою практичних

вправ і надання допомоги у процесах самопізнання, а також перегляд розподілу позицій та ролей у групі. Практика тренінгу має у своєму розпорядженні численні факти його успішного застосування у професійній підготовці майбутніх менеджерів з туризму. Тренінг, не заперечуючи великий психолого-педагогічний досвід професійної підготовки, включає багато апробованих методів, активізує і розширює отримані результати, чим підвищує ймовірність їх перенесення на практику. На цьому етапі акцент робиться на адаптацію до обраної спеціальності за допомогою правильного вибору професії [10-11].

Ставши студентом, абітурієнт усвідомлює себе у новій ролі, і протягом першого курсу він отримує перші знання з загальноосвітньої програми. Саме в цей період психологічне забезпечення спрямоване на формування групової згуртованості та розвиток навичок міжособистісної взаємодії, комунікативної культури. Крім того, для студентів розроблено та впроваджено факультатив, розрахований на весь навчальний рік, де розглядаються дані проблеми. Мета третього етапу – формування комунікабельності та соціальної адаптації, індивідуальне консультування студентів та їх батьків щодо підвищення мотивації до навчання та розвитку пізнавальних здібностей. В індивідуальній та корекційній роботі важливим є поєднання навчальної та виховної діяльності: проведення тематичних вечорів, екскурсій, походів спільно з педагогами-організаторами та кураторами груп. На четвертому етапі, навчально-технологічному, психологічне забезпечення складається з трьох частин: теоретичної, тренінгової та консультативної. Воно спрямоване на засвоєння та закріплення професійних, соціально-комунікативних навичок, кмітливості, гнучкості мислення, а також на психологічний супровід навчально-технологічної

практики. Теоретичну частину складають курси, включені до навчального процесу: «Психологія туризму та конфліктологія» та «Технології управління персоналом та рекрутинг». Для майбутніх менеджерів з туризму важливі розуміння кроскультурних особливостей ділового спілкування та взаємодії, знання з самоменеджменту та практичні семінари з психології сервісу. Тренінги «Комунікація та співробітництво в цифровому середовищі», «Міжнародний туризм та між етичні комунікації», «Соціокультурний сервіс» допомагають студентам розібратися у структурі власних пізнавальних процесів, побачити себе з позиції клієнта, розглянути поведінку людей соціумі. Тренінг «Розвиток творчого мислення» розвиває інтелектуальні здібності, що забезпечують формування та реалізацію ефективних стратегій у професійній діяльності фахівців управлінського типу [11].

П'ятий етап – випускний. На ньому відбувається становлення випускника як професіонала і як соціально-адаптованої особистості. Для студентів цьому етапі технологія психологічного супроводу спрямована на проблеми адаптації в організації, освоєння нової виробничої ролі, технології успіху. З цією метою було розроблено курс «Технологія кар'єри» з практичними заняттями з самомаркетингу та самопрезентації для ситуацій прийняття на роботу або ведення ділових переговорів з роботодавцями та клієнтами; тренінг асертивної поведінки, де на рівні конкретних дій стоїть завдання професійної самоідентифікації студентів та надання допомоги у розкритті їх внутрішнього світу, емоційної сфери та надання їм можливість продовжувати розвивати у себе професійно-важливі якості менеджера з туризму. Випускникам даються рекомендації щодо адаптації до свого майбутнього робочого місця в рамках пе-

реддипломної практики, також продовжуються індивідуальні консультації для тих, хто приходить до освітньої установи за консультаціями з виробничих та психологічних питань.

Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Таким чином, програма психологічного забезпечення підготовки студентів на кожному з визначених етапів вирішує завдання соціальної, професійної та психологічної адаптації як до умов навчання, так і до сучасних реальних життєвих та професійних обставин. Програма психологічного забезпечення підготовки студентів від першого курсу до випускного допомагає їм, по-перше, найповніше розкрити свої професійні та психологічні можливості; по-друге, вона є гарною платформою для надання їм психологічної підтримки як на індивідуальному, так і на груповому рівні розвитку та становлення людської особистості.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. The Travel & Tourism Competitiveness Report. Retrieved from. URL: <https://www.weforum.org/reports> (дата звернення 02.05.2022)
2. *Bosma R.* Real-world lessons from the hospitality expert. *Research in Hospitality Management*, 2016. V. 6. Issue 2. P. 171–176.
3. *Берн Е.* Лідер та група. Про структуру та динаміку організацій та груп. К. 2016. 400 с.
4. *Фрейд З.* Психологія мас та аналіз людського «Я». СПб.: Абетка, 2015, 192 с.
5. *Фромм Е.* Людина собі. Neoclassic. 2016. 320 с.
6. *Копець Г. Р., Кулиняк І. Я.* Сучасні напрями розвитку підприємств у сфері туризму в Україні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія «Проблеми економіки та управ-

ління». 2020. Вип. 4. № 2. С. 37–48. DOI: <https://doi.org/10.23939/semi.2020.02.037>

7. Vorobieva M.V., Churilova I.G., Sokolova E.Y. Forming Students' Tourist University Professional Motivation. *World Applied Sciences Journal (Management, Economics, Technology and Tourism)*. 2019. P. 89-90.

8. Tuchrov A. Professionalisation and life-long education system divergence. *Освіта на протязі життя: неперервна освіта в інтересах стійкого розвитку*. 2017. В. 5. С. 252–254.

9. Casey D., Sieber S. Employees, sustainability and motivation: Increasing employee engagement by addressing sustainability and corporate social responsibility. *Research in Hospitality Management*, 2016. V. 6. Issue 1. P. 69–76.

10. Федулін А.А., Ананьєва Т.М. Удосконалення підготовки кадрів вищої професійної освіти для сфери сервісу з урахуванням потреб ринку праці (колективна монографія). К., 2019. 188 с.

11. Ількевич С.В., Стрёмберг П., Сахарчук О.С. Погляд на освіту у сфері туризму через призму парадигми сталого туризму (підведення концептуальних підсумків міжнародного науково-практичного семінару «Освіта у сфері розвитку сталого туризму». *Вісник Асоціації вузів туризму та сервісу*. Т. 10. 2020. Вип. 4. С. 15-27

REFERENCES

1. The Travel & Tourism Competitiveness Report. Retrieved from. URL: <https://www.weforum.org/reports>

2. Bosma R. Real-world lessons from the hospitality expert. *Research in Hospitality Management*, 2016. V. 6. Issue 2. P. 171–176.

3. Bern E. Lider ta hrupa. Pro strukturu ta dynamiku orhanizatsii ta hrup. [The leader and the group. About the structure

and dynamics of organizations and groups] K. 2016. 400 s.

4. Freid Z. Psykholohiia mas ta analiz liudskoho «Ya». [Mass psychology and analysis of the human «I»] SPb.: Abetka, 2015, 192 s.

5. Fromm E. Liudyna sobi. [Man himself] Neoclassic. 2016. 320 s.

6. Kopets H. R., Kulyniak I. Ya. Suchasni napriamy rozvytku pidpriemstv u sferi turyzmu v Ukraini. [Modern trends in the development of enterprises in the field of tourism in Ukraine] *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politehnika»*. Seriiia «Problemy ekonomiky ta upravlinnia». 2020. Vyp. 4. № 2. S. 37–48. DOI: <https://doi.org/10.23939/semi.2020.02.037>

7. Vorobieva M.V., Churilova I.G., Sokolova E.Y. Forming Students' Tourist University Professional Motivation. *World Applied Sciences Journal (Management, Economics, Technology and Tourism)*. 2019. P. 89-90.

8. Tuchrov A. Professionalisation and life-long education system divergence. *Освіта на протязі життя: неперервна освіта в інтересах стійкого розвитку*. 2017. В. 5. С. 252–254.

9. Casey D., Sieber S. Employees, sustainability and motivation: Increasing employee engagement by addressing sustainability and corporate social responsibility. *Research in Hospitality Management*, 2016. V. 6. Issue 1. P. 69–76.

10. Fedulin A .A., Ananieva T.M. Udoskonalennia pidhotovky kadriv vyshchoi profesiinoi osvity dlia sfery servisu z urakhuvanniam potreb rynku pratsi [Improvement of training of personnel of higher professional education for the service sector, taking into account the needs of the labor market] (kolektyvna monohrafiia). K., 2019. 188 s.

11. Ilkevych S.V., Stromberh P., Sakharchuk O.S. Pohliad na osvitu u sferi

turyzmu cherez pryzmu paradyhmy staloho turyzmu [A look at education in the field of tourism through the prism of the paradigm of sustainable tourism](pidvedennia kontseptualnykh pidsumkiv mizhnarodnoho naukovo-praktychnoho seminaru «Osvita u sferi rozvytku staloho turyzmu». Visnyk Asotsiatsii vuziv turyzmu ta servisu. T. 10. 2020. Vyp. 4. S. 15-27.

PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF TRAINING MANAGERS IN THE SPHERE SERVICES: TOURIST AND HOTEL BUSINESS

Viktoriia Khudaverdiyeva

Abstract. *The article presents previously undiscussed approaches to creating a career guidance program for high school students. Qualitative training of personnel for all categories of enterprises in the service sector begins with the process of attracting to this area precisely those people who have the ability to work in this industry, where human relations play a decisive role. The relevance of the implementation of a comprehensive multi-stage project aimed at future specialists in the service sector is dictated by the high level of responsibility in this area, the need for a preventive decision on admission to a specialty, clarification of some of the nuances and features of the service profession, which will give young people the opportunity to compare their abilities with certain requirements. The results of work in the tourism business largely depend on a number of psychological factors. Insufficient attention to the socio-psychological aspects of the professional activities of managers of tourism activities causes unhealthy relationships in the team, which reduces labor productivity. The psychological support for the training of tourism managers should be a continuous process of psychological monitoring with organizational and psychological measures and the creation of a favorable educational environment conducive to the professional development of students, as well as identifying factors that affect the process of forming professionally important qualities.*

Keywords: *service sector, human capital, professional orientation, psychological qualities of a service worker, complex of professional behavior.*

Відомості про авторів:

Вікторія Худавердієва, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри туризму, Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна
e-mail: viki75807@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0002-0100-5079>

Information about authors:

Viktoriia Khudaverdiyeva, Candidate of economic sciences, associate professor, Associate Professor of the Department of Tourism, State Biotechnological University, Kharkiv, Ukraine
e-mail: viki75807@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0002-0100-5079>