

*Махира Малишева,
аспірант Інституту професійно-
технічної освіти НАПН України*

СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА І ТУРИЗМУ В ТУРЕЧЧИНІ

Анотація. У статті представлено взаємозв'язки між інноваційним розвитком сфери туризму у Туреччині та актуальністю підвищення ефективності професійної освіти. Здійснено аналіз наукових праць турецьких учених щодо сутності понять «професійна освіта» та «туристична освіта» й з'ясовано соціальне та особистісне підґрунтя професійної підготовки фахівців готельного господарства і туризму у професійних ліцеях Туреччини. Обґрунтовано стратегічні дії уряду щодо реформування освітньої політики у Туреччині (стратегії навчання упродовж життя; досягнення європейських стандартів якості, упровадження Національної кваліфікаційної рамки; розроблення професійних стандартів, їх затвердження на національному рівні тощо). Визначено сучасні вимоги до організації професійної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму, які орієнтовані на задоволення потреб економіки і вимог роботодавців (удосконалення якості туристичної освіти, оновлення навчальних планів та освітніх програм, організація практико-орієнтованого навчання, співпраця ліцеїв та підприємств, забезпечення соціальної та особистісної складових професійної підготовки фахівців готельного господарства і туризму).

Ключові слова: сфера туризму, професійна освіта, туристична освіта, професійна підготовка, фахівці готельного господарства і туризму, Туреччина, кваліфікації, професійні стандарти.

Вступ. В умовах наближення національної економіки до високих стандартів якості щодо надання туристичних послуг актуалізується значення вивчення перспективного досвіду розвитку сфери туризму у тих країнах, які упродовж останніх десятиліть успішно реалізують програми модернізації готельно-туристичного сектору й тим самим забезпечують позитивний імідж та привабливість туристичної галузі на міжнародному ринку.

На початку XXI століття у Туреччині розпочато активні реформи у сфері освіти, спрямовані на модернізацію системи професійної підготовки в цілому та, зокрема, з метою підготовки висококваліфікованих фахівців готельно-туристичної галузі, готових до ефективної реалізації професійних функцій на туристичному ринку. Акцент уваги турецького уряду сьогодні

орієнтований на удосконалення туристичної освіти, якість якої уможлиблює підвищення ефективності функціонування туристичної галузі та посилює ринок туристичних послуг.

Туризм як сектор світової економіки є найбільш трудомісткою сферою послуг, що стрімко зростає та постійно розвивається [15, с. 2]. Саме тому у туристичному секторі із року в рік зростає конкуренція між готельно-туристичними закладами, успіх розвитку яких безумовно пов'язаний із якістю обслуговування туристів висококваліфікованими працівниками цієї галузі. Означене засвідчує актуальність ефективної підготовки професійних кадрів для сектору туризму у професійних школах Туреччини, які б на високому рівні володіли знаннями, вміннями та навичками, були обізнані із особливостями останніх технологічних розробок, необхідних для роботи в туристичній сфері, реалізовували професійні функції з метою всебічного сприяння досягнення задоволеності клієнтами від якості обслуговування. Таких результатів можна досягти шляхом надання ефективної освіти майбутнім фахівцям готельного господарства і туризму у професійних школах Туреччини.

Аналіз досліджень та публікацій. На початку розвитку туристичного сектору економіки в Туреччині професійне навчання полягало у короткочасному підвищенні кваліфікації, однак останніми роками поряд із розвитком технологій збільшилась кількість професій і змінились вимоги до якості професійних послуг, що в свою чергу підвищило значення розвитку професійної освіти у Туреччині [7, с. 2]. На переконання турецьких дослідників, професійно-технічна освіта виступає важливою інституцією, що дає змогу особистості розвиватися відповідно до змін у галузі [10, с. 7]; професійна освіта – націлена на всебічний розвиток здібностей особистості, в ході якого вона отримує знання, вміння та навички, необхідні у подальшому робочому житті [5, с. 91]; професійна освіта – це система освіти та навчання, що забезпечує отримання громадянами певної професії на основі знань, які розвиваються у навчальному процесі, організованому відповідно до

професійних вимог і особливостей ринку [2, с. 45]; професійна освіта – це процес розвитку фізичних, емоційних, соціальних та економічних аспектів особистості шляхом надання знань, вмінь та практичних навичок, необхідних для отримання професії [1, с. 29]. Таким чином, професійна освіта у розумінні турецьких науковців передбачає організацію навчального процесу та створення оптимальних умов для професійного й особистісного розвитку суб'єктів навчання шляхом опанування знаннями, навичками та практичними вміннями відносно конкретної професії.

Конкретизуючи професійну освіту туристичним спрямуванням, турецькі учені обґрунтовують сутність туристичної освіти як процес ознайомлення із особливостями такого явища як туризм, вивчення економіки туризму, виховання кваліфікованого персоналу і менеджерів-керівників [11, с. 135]; туристична освіта – це виховання туристичної свідомості в суспільстві, розвиток усвідомлення важливості захисту туристичних природних ресурсів, виховання розуміння важливості надання рівних і чесних послуг без дискримінації відносно релігії, мови, національності, раси, політичної ідеології, економічних можливостей туриста, встановлення системи поведінки на основі поваги та гостинності тощо [9, с. 141]; «... туристична освіта як дисципліна навчає безпосередньому служінню людям, надає знання, прививає навички, людську любов, толерантність та професійну свідомість [4, с. 391]; туристична освіта передбачає формування туристичної свідомості в суспільстві, розуміння важливості захисту туристичних ресурсів, розвиток концепції чесного обслуговування туристів, виховання персоналу, який здійснює свою професійну діяльність на основі принципів доброзичливості та гостинності, прийнятих у Туреччині [12, с. 83]; метою туристичної освіти в Туреччині є: підвищення продуктивності праці, створення балансу між компетенціями, здібностями та відповідальністю персоналу, виховання свідомого надання послуг у суспільстві, розуміння принципів чесного обслуговування туристів, залучення кваліфікованого персоналу, який пройшов підготовку в галузі туризму, пояснення важливості

туризму для економічного розвитку країни, формування позитивного ставлення до туризму у суспільстві, підвищення знань і умінь людей, які працюють сфері туризму, привертання уваги населення до туризму, виховання кваліфікованих тренерів з туризму та сприяння розвитку туристичного сектора [13, с. 16].

На основі аналізу наукових праць турецьких учених щодо сутності понять «професійна освіта» та «туристична освіта» уможлиблюється розуміння соціального та особистісного (індивідуального) підґрунтя професійної підготовки фахівців готельного господарства і туризму в Туреччині. Соціальна складова професійної підготовки фахівців готельного господарства і туризму передбачає: інформування громади щодо туризму, формування туристично толерантного середовища, розвиток туристичної культури тощо. Особистісна складова орієнтована на навчання і виховання кваліфікованих кадрів для сфери туризму, які отримали професійну освіту і здатні навчатись упродовж життя задля ефективного здійснення професійної діяльності на благо економіки країни.

Мета статті – здійснити аналіз сучасних вимог до організації професійної підготовки фахівців готельного господарства і туризму в Туреччині.

Виклад основного матеріалу. Професійна туристична освіта вважається якісною як для особистості, так і для ринку туристичних послуг за умови досягнення узгодженості між рівнем професійної підготовки випускника тим вимогам ринку праці, які є актуальними на даному етапі розвитку галузі. Означене підтверджується успішним працевлаштування випускника, ефективною його професійною діяльністю в обраній професії, самореалізацією тощо.

У Туреччині, як і в Україні, протягом останніх десятиліть постала проблема пошуку способів удосконалення професійної підготовки фахівців на задоволення потреб роботодавців й ліквідації критики останніх щодо

відсутності у випускників закладів професійної освіти достатніх компетенцій для здійснення ефективної професійної діяльності.

У свою чергу, випускники доволі часто відчували труднощі у пошуках належної роботи за професією через недостатньо сформовані здатності швидко адаптуватися до нових подій та швидких змін в економіці і її галузях [14, с. 57]. Означені протиріччя між якістю освітніх послуг та потребами ринку праці були зумовлені першочергово швидким реагуванням туристичного ринку на інновації, що забезпечують успіх у конкурентному середовищі (прийняття нових технологій, упровадження комунікацій, реструктурування управлінських, операційних та виробничих процесів тощо). Ці зміни, очевидно, «породжують» перелік нових компетенцій (комунікаційні та аналітичні навички, гнучкість і адаптивність, творчість та навички роботи з командою тощо), якими мають володіти працівники туристичної галузі. Однак, формальний спосіб партнерства між професійними ліцеями та ринком праці не завжди спрацьовує результативно, а відсутність ефективної комунікації між ними є основною перешкодою для систематичного процесу оцінки потреб. Хоча представники професійних ліцеїв та промисловці вказують на те, що вони завжди відкриті та готові до такого спілкування, відсутність структури та чіткого розподілу обов'язків перешкоджають ефективному спілкуванню та співпраці [3, с. 164].

З огляду на такі реалії професійні ліцеї стикаються з проблемою постійного перегляду змісту освітніх предметів, їх оновлення та дослідження нових потреб галузі для їх подальшого включення у загальну навчальну програму професійної освіти. Структура програм турецької освітньої системи неодноразово піддавалась критиці через нестачу гнучкості та перенавантажений зміст, що ускладнює індивідуальний підхід відносно інтересів та талантів конкретних учнів. На переконання турецьких дослідників, навчальні програми для професійної підготовки фахівців туристичної галузі мають інтегрувати навчальні та професійні дисципліни, включати інноваційні курси, які б зв'язували навчальний процес і об'єктивну

реальність ринку праці, відповідати перспективним потребам молодого населення та змінам світових технологій шляхом вирішення реальних ситуацій на робочому місці. Особливо такий підхід є важливим для туристичної професійної освіти, оскільки туристичний сектор економіки має динамічний характер, тому і структура освіти має бути динамічною [6, с. 15].

У цьому контексті постає питання перегляду законодавчих документів у системі професійної освіти. Відповідно до закону «Про організацію та обов'язки Міністерства національної освіти» (2011) за офіційну професійну освіту і навчання відповідає Генеральний директорат професійно-технічної освіти, а за неформальну професійну освіту і навчання – Генеральний директорат безперервного навчання у Міністерстві національної освіти.

За якість туристичної освіти безпосередньо відповідають ряд конкретних державних установ (Державна організація планування, Міністерство національної освіти, Міністерство туризму, Міністерство праці та соціального забезпечення, Союз палат і товарних бірж Туреччини, профсоюз робітників готельного і туристичного бізнесу та ін.), які можуть працювати в цій сфері незалежно один від одного.

Навчальні заклади, які надають туристичну освіту, діють в рамках таких діючих нині законів про освіту: Основний закон про національну освіту (1973), Закон про учнівство і професійну підготовку (1986), Закон про вищу освіту (1981), Закон про професійну освіту (2006). Крім зазначених законів, сучасні стратегії щодо удосконалення професійної освіти і навчання У Туреччині викладені у Десятому плані розвитку (2014-2018), у стратегії навчання упродовж життя і стратегії професійної освіти і навчання (2014–2018), яка передбачає збільшення участі у навчанні протягом усього життя до 8% до 2018 року та до 15% до 2023 року і інтегровану систему моніторингу та оцінки за ключовими показниками ефективності; у Національній стратегії зайнятості (2017).

Важливу функцію в удосконаленні якості підготовки фахівців у Туреччині виконує Управління професійних кваліфікацій, яке відповідає за

турецьку кваліфікаційну систему, займається її координуванням, задає напрями підготовки національних професійних стандартів, розробляє національні кваліфікації на основі національних та міжнародних стандартів, здійснює моніторинг, узгодження та видачу кваліфікаційних сертифікатів. Управління професійних кваліфікацій має мандат на освіту та навчання для дорослих. У 2017 р. Управління професійних кваліфікацій ініціювало «Проект посилення управління із професійних кваліфікацій та Національної системи кваліфікацій в Туреччині», метою якого є розвиток професійних стандартів; підтримка центрів сертифікації професійних кваліфікацій; а також створення та управління ефективною та стабільною Національною системою кваліфікації на основі відповідної системи оцінювання та сертифікації в межах європейської кваліфікаційної рамки та прийнятих професійних стандартів.

Згідно з «Європейськими кваліфікаційними рамками у навчанні впродовж життя» (ЄКР, 2010), Національна кваліфікаційна рамка Туреччини складається із 8 еталонних рівнів і є базою кваліфікацій, призначенням якої є дотримання принципів компетенцій, прийнятих Європейським Союзом, і сприяння досягненню цілей програм початкової, середньої та вищої освіти, включаючи і приватну освіту, а також програм професійної освіти та навчання, що належить до сфери формальної, неформальної та інформальної освіти. Кожен рівень Національної кваліфікаційної рамки Туреччини складається з комбінації конкретних знань, навичок та компетенцій. Ці рівні охоплюють широкий діапазон: від початкового рівня навчання (рівень 1) до найвищого рівня навчання (рівень 8) [8].

Відповідальними за підготовку національних професійних стандартів у секторі туризму, готельного господарства і напоїв є Комітет сектору туризму, готельного господарства, харчування та напоїв, до складу якого входять: представники Міністерства праці та соціального забезпечення, Міністерства національної освіти, Міністерства культури і туризму, Ради з вищої освіти, Союзу торгових палат і бірж Туреччини, Конфедерації митців і ремісників

Туреччини, Союзу туристичних агентств Туреччини, Конфедерації профсоюзів із прав робітників, представники агентств професійної освіти.

У 2017 р. в офіційному бюлетені національних професійних стандартів було опубліковано 15 Національних професійних стандартів в галузі туризму, які співвідносяться із ЄКР, а саме: Професійний туристичний гід (рівень 5), Менеджер фронт-офісу (рівень 5), Співробітник фронт-офісу (рівень 4), Співробітник бюро бронювання готелів (рівень 3), Оператор телефонного зв'язку (рівень 3), Швейцар (рівень 2), Вантажник (рівень 2), Відповідальний за доведення (сервіси) (рівні 4 та 5), Відповідальний по поверху (рівень 3), Прибиральник номерів (рівень 2), Відповідальний за загальні приміщення (рівень 3), Відповідальний за прибирання у загальних приміщеннях (рівень 2), Менеджер послуг (рівень 5), Прибиральник (Рівень 2-3-4), Відповідальний за обслуговування в барі (рівень 4). Окрім того, Комітетом сектору туризму та іншими організаціями підготовлено понад 100 професійних стандартів за напрямками «Рецепція», «Готельний сервіс», «Їжа та напої», «Приготування їжі».

Система забезпечення якості професійної освіти в Туреччині є новим явищем, що швидко розвивається. В основі моніторингу якості освіти покладено Європейську рамкову схему забезпечення якості, яка включає в себе цикл забезпечення та підвищення якості (планування, впровадження, оцінка / оцінка та перегляд / ревізія) на основі вибору критеріїв якості, дескрипторів та показників, які застосовуються до управління якістю в рамках системи професійної освіти і навчання. У Туреччині існує низка правових актів, що стосуються повного управління якістю освіти: Директива щодо впровадження повного управління якістю освіти (1999), Директива про призначення відповідальним за впровадження повного управління якістю освіти Міністерства національної освіти (2005 р., із відповідними змінами у 2006 р., 2009 р.). Підхід повного управління якістю (Total Quality Management) був використаний для забезпечення якості (покращення якості) професійної підготовки у ліцеях, які належать до професійної освіти, починаючи з 2009 р.

Із метою мотивування навчальних установ брати участь у процесі поліпшення якості освіти, Міністерство національної освіти представило цілий ряд винагород за якість освіти для формальних та неформальних закладів професійної освіти і навчання, відповідно до критеріїв, які фокусуються на управлінні, продуктивності та рейтингах задоволеності зацікавлених сторін. Наразі система забезпечення якості освіти Туреччини включає критерії якості, очікувані результати та забезпечення якості процесу оцінювання та сертифікації на національному, провінційному рівнях та рівні навчальної установи / закладу.

Висновки. Таким чином, організація професійної підготовки фахівців готельного господарства і туризму в Туреччині здійснюється відповідно до вимог, які окреслюються у площині освітньої політики уряду, а саме: реалізація сучасних стратегій навчання упродовж життя; наближення системи освітніх систем до європейських стандартів якості, узгодження Національної кваліфікаційної рамки Туреччини із Європейськими кваліфікаційними рамками у навчанні впродовж життя; розроблення професійних стандартів та їх затвердження на національному рівні; дотримання повного управління якістю. На задоволення потреб економіки і вимог роботодавців щодо підготовки висококваліфікованого персоналу для сфери туризму завдання системи професійної освіти і навчання полягають у: дотриманні урядової політики щодо удосконалення якості професійної підготовки майбутніх фахівців; оновленні навчальних планів та освітніх програм, організації практико-орієнтованого навчання на засадах відкритого діалогу й партнерства професійних ліцеїв та підприємств готельно-ресторанного сервісу; забезпеченні соціальної та особистісної (індивідуальної) складових професійної підготовки фахівців готельного господарства і туризму. У цьому сенсі ефективна система професійної освіти і навчання передбачає розширення можливостей для молоді та дорослого населення в опануванні актуальними для сфери туризму знаннями, уміннями,

навичками; отриманні кваліфікацій за окремими професійними галузями; самореалізацію та професійне зростання упродовж життя.

Перспективи подальших наукових розвідок пов'язуємо із вивченням особливостей практичної підготовки фахівців готельного господарства і туризму у професійних школах Туреччини.

Список використаних джерел:

1. Aymankuy Y. Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarının Buldukları Yerlerin Analizi ve Turizm Eğitimi İçin Öneri Bir Model / Y. Aymankuy, Ş. Aymankuy // Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 11-13 Aralık. – 2002. – С. 29-42.
2. Bozok D. Turizm İşletmelerinde Profesyonel Yönetici ve Eğitimi Sorunları / D. Bozok. // Turizm Yıllığı. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Yayınları. – 1992. – С. 40-53.
3. Çınar H. A case study of technical and vocational education in Turkey / H. Çınar, N. Döngel, C. Söğütlü. // Procedia - Social and Behavioral Sciences. – 2009. – №1. – С. 160-167.
4. Gürdal M. Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi- Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri / Gürdal. // Turizm Eğitimi Konferans-Workshop. – 2002. – №11. – С. 391-400.
5. Hacıoğlu N. Dış Tanıtım ve Örgütlenme Modeli / Hacıoğlu. – Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Yayınları, 1992. – 124 с.
6. Hacıoğlu N. Türkiye’de Turizm Eğitimi / N. Hacıoğlu, M. Kaşlı, S. Şahin. – Ankara: Detay Yayıncılık, 2008. – 184 с.
7. Kozak A. Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi / A. Kozak. // Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE). – 2009. – №22. – С. 1-20.
8. Mısırlı İ. Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikaasyon) [Електронний ресурс] / İrfan Mısırlı // Sisma. – 2010. – Режим доступу до ресурсу: www.sisma.com.tr/makaleler/Turizmkonferans.pdf.
9. Pelit E. Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma / E. Pelit, E. Güçer. // Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi. – 2006. – №1. – С. 139-164.

10. Sarı H. Ortaöğretim Düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Sürecine Adaptasyonu Üzerinde Bir Araştırma : дис. докт. / Sarı – Ankara Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 2007. – 120 с.
11. Sezgin O. Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı (Turistik Kavramlar Ekonomi-Pazarlama) / Sezgin. – Ankara: Detay Yayıncılık, 2001. – 311 с.
12. Tolay L. Herşey Dâhil Sistemin Orta Öğretim Seviyesinde Turizm Eğitimine Etkileri / Tolay. // İşletme Araştırmaları Dergisi. – 2012. – №4. – С. 82-96.
13. Ünlüöner K. Türkiye’de Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi / K. Ünlüöner, Y. Boylu. // Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi www.e-sosder.com. – 2005. – №3. – С. 11-32.
14. Yıldırım A. A Qualitative Assessment of the Curriculum Development Process at Secondary Vocational Schools in Turkey / A. Yıldırım, H. Simsek. // Journal of Career and Technical Education. – 2001. – №1. – С. 57-59.
15. Zagonari E. Balancing tourism education and training: International Journal of Hospitality Management / Zagonari. // International Journal of Hospitality Management. – 2009. – №28. – С. 2-9.

*Махира Малышева,
аспирант Института профессионально-
технического образования НАПН Украины*

Современные требования к организации профессиональной подготовки специалистов гостиничного хозяйства и туризма в Турции

Аннотация. В статье представлены взаимосвязи между инновационным развитием сферы туризма в Турции и актуальностью повышения эффективности профессионального образования. Осуществлен анализ научных трудов турецких ученых о сущности понятий «профессиональное образование» и «туристическое образование» и выяснено социальное и личностное основание профессиональной подготовки специалистов гостиничного хозяйства и туризма в профессиональных лицеях Турции. Обоснованы стратегические действия правительства по реформированию образовательной политики в Турции (стратегии обучения в течение жизни; достижение европейских стандартов качества, внедрение Национальной квалификационной рамки; разработка профессиональных стандартов, их утверждения на национальном уровне и т.д.). Определены современные требования к организации профессиональной подготовки будущих специалистов сферы туризма, которые ориентированы на удовлетворение потребностей экономики и требований работодателей (усовершенствование качества туристического образования, обновление учебных планов и образовательных программ, организация практико-ориентированного обучения, сотрудничество лицеев и предприятий, обеспечение социальной и личностной составляющих профессиональной подготовки специалистов гостиничного хозяйства и туризма).

Ключевые слова: сфера туризма, профессиональное образование, туристическое образование, профессиональная подготовка, специалисты гостиничного хозяйства и туризма, Турция, квалификации, профессиональные стандарты.

***Machyra Malysheva,**
A Postgraduate student of the Institute of
Vocational Education and Training of NAPS
of Ukraine*

Abstract. The article presents the interrelations between the innovative development of tourism in Turkey and the relevance of improving the efficiency of vocational education. The analysis of scientific works of Turkish scholars concerning the essence of concepts "vocational education" and "tourism education" was conducted; the social and personal background of professional training of hotel industry and tourism specialists in professional lyceums of Turkey was clarified. The strategic actions of the government on the reform of educational policy in Turkey (life-long learning strategies, the achievement of European quality standards, the implementation of the National Qualification Framework, the development of professional standards, their approval at the national level, etc.) have been substantiated. The modern requirements for organization of professional training of future specialists in the tourism area that are aimed at meeting the needs of the economy and the requirements of employers (improving the quality of tourism education, updating curricula and educational programs, organizing practical training, cooperation of lyceums and enterprises, providing social and personal components professional training of specialists in hotel industry and tourism) are determined.

Keywords: tourism, vocational education, tourism education, professional training, hotel industry and tourism specialists, Turkey, qualifications, professional standards.