

ФОРМУВАННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ СФЕРИ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

Глуценко В.В.

Науковий керівник – Федотова Ю.В., канд. екон. наук, доцент

Як відомо, галузі туризму притаманна висока персоніфікація, а отже і висока трудомісткість. Цей параметр має кількісну характеристику, яку можна надати, використовуючи наступні економічні показники: чисельність працездатного населення, зайнятого безпосередньо у галузі та суміжних галузях (видах економічної діяльності), а також продуктивність і інтенсивність праці. До цього ж, зайнятість населення безпосередньо у туристичній галузі формує так звану первинну (безпосередню) зайнятість.

Мультиплікаційний ефект зайнятості в туризмі коливається за розміром залежно від рівня розвиненості інфраструктури туризму та багатьох інших факторів (сезонність, політичний і екологічний стан), але для туризму він є характерним індикатором прогресивного розвитку.

У зв'язку з цим важливою соціокультурною функцією туризму є забезпечення зайнятості працездатного населення.

Проблеми забезпечення туризму професійними кадрами в Україні є найбільш актуальними з точки зору підвищення конкурентоспроможності українського туристичного ринку на основі поліпшення обслуговування вітчизняних і іноземних туристів якісними туристськими послугами. Рівень підготовки фахівців у сфері туризму не достатньо відповідає потребам ринку. Це свідчить про необхідність удосконалення сучасної системи кадрового забезпечення сфери туризму та підвищення рівня професіоналізму працівників. Саме тому в останні роки у науковій літературі все більше уваги приділяється проблемам удосконалення підготовки професійних кадрів у сфері туризму. Підвищення рівня професіоналізму кадрів розглядається як важливіший чинник створення конкурентоспроможного ринку якісних туристичних послуг.

Власне персонал є основою у діяльності підприємств, що задіяні у сфері туризму.

В першу чергу це стосується працівників, що співрацюють із гостем, а також працівників управлінської ланки.

Оцінка якості туристського продукту гостем проходить також і за компетентністю працівників, що його обслуговують, їхньою поведінкою і презентабельністю. Ці працівники є візитною картою

підприємства, що повинні добре орієнтуватись в усіх аспектах, із якими може зіткнутися гість під час споживання туристського продукту.

Працівник туристського підприємства повинен володіти відповідними рисами характеру, а саме: комунікативністю, бути толерантно налаштованим до задоволення потреб туристів.

Під час обслуговування іноземних туристів необхідно ознайомитися з їхніми традиціями та культурною спадщиною відповідного регіону чи країни.

Через анексію Криму та бойові дії на Сході України були, окрім туристської матеріально-технічної бази, також втрачені кваліфіковані кадри, що працювали у сфері туризму; велика кількість працівників (зокрема нижчих ланок) у цій сфері не є дипломованими фахівцями у сфері туризму та надання послуг.

Для вирішення цих проблем необхідне підняття престижу професій, що задіяні у галузі туризму шляхом підвищення рівня соціального захисту та рівня заробітних плат заради збільшення кількості потенційних працівників та зайняття ключових робочих місць в індустрії кваліфікованими фахівцями; організація курсів підвищення кваліфікації для працівників, що вже працюють у галузі задля підвищення рівня їх підготовки який відповідатиме міжнародним стандартам.

Недостатній контроль з боку держави за рівнем кваліфікації працівників сфери туризму може бути подолана тільки поверненням до обов'язкової сертифікації закладів готельного та ресторанного господарств. Також це забезпечить підтримання якості надання послуг на рівні, який відповідатиме вимогам міжнародних організацій (UNWTO, Hotelstars union тощо).

Виходячи з усього вище сказаного, можна зробити висновок, що на даний час галузь туризму України потребує реформ.

Такі проблемні аспекти українського туризму як: втрата основних курортних регіонів, відсутність сертифікації закладів туристської сфери та дефіцит кваліфікованих кадрів лише посилюють цей кризовий стан.

У свою чергу, процес інтеграції України у європейський простір, попри нові виклики та вимоги до туристської сфери, є можливістю зміцнення позицій національної індустрії туризму не тільки на державному, а й на міжнародному рівні. Кваліфіковані кадри, що задіяні у сфері туризму, є ключовим аспектом у формуванні конкурентоспроможної на загальноєвропейському ринку галузі надання туристських послуг.