

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДЛЯ РИНКУ КВАЛІФІКАЦІЙ

IMPROVEMENT OF THE MECHANISM OF STATE MANAGEMENT OF THE QUALITY OF TRAINING SPECIALISTS IN THE SERVICE SECTOR FOR THE QUALIFICATIONS MARKET

У статті висвітлено проблему дисбалансу між фаховою підготовкою у вищій школі та потребами ринку кваліфікацій в Україні. Надано розуміння ринку кваліфікацій. Здійснено аналіз причин виникнення цієї проблеми. Визначено показники якості фахової підготовки у вищій школі. Констатовано зміни у вимогах до фахівців із вищою освітою. Зазначено необхідність оволодіння методологічними знаннями, вміннями вчитися професії, вміннями співпрацювати та взаємодіяти, вміннями створювати нове, вміннями впроваджувати інновації, загальнокультурними, соціальними та професійними компетентностями в процесі фахової підготовки. Надано розуміння механізму державного управління якістю підготовки фахівців. Зазначено необхідність удосконалення механізму державного управління якістю фахової підготовки для розвитку інноваційної економіки в Україні. Додаткова освіта стає найважливішим елементом підготовки кадрів для інноваційної економіки. Представлено напрями вдосконалення державного управління якістю фахової підготовки в контексті розбудови ринку кваліфікацій. Показано необхідність підготовки фахівців на основі професійних стандартів з використанням світового досвіду та врахуванням кваліфікаційних вимог працедавців. Звернено увагу на поглиблення взаємодії вищої школи з працедавцями в розробленні паспортів професій, на сертифікацію якості вищої освіти в регіоні на основі отримання міжнародних стандартів якості освіти, на стандартизацію управління якістю навчального процесу та наукової роботи, на розроблення та реалізацію регіональних освітніх програм. Зазначено особливості підготовки фахівців сфери обслуговування в провідних країнах світу. Підготовка фахівців туристичної галузі містить всі складні сучасної індустрії туризму і подорожей: освітні програми у сфері туризму й гостинності та освітні програми у сфері готельної справи. Освітні програми обов'язково мають програми «Менеджмент» або «Бізнес-адміністрування». Виділено критерій нової якості підготовки фахівців сфери обслуговування для ринку кваліфікацій. Критерієм нової якості фахівців сфери обслуговування є особистісна готовність та здатність до ефективної праці в стресових та нестандартних умовах.

Ключові слова: механізм державного управління, ринок кваліфікацій, дисбаланс, якість, фахова підготовка, сфера обслуговування.

The article highlights the problem of the imbalance between vocational training in higher education and the needs of the qualifications market in Ukraine. An understanding of the qualifications market has been disclosed. An analysis of the causes of this problem has been given. The indicators of the quality of vocational training in higher education were determined. The changes in the requirements for specialists with higher education were stated. The necessity of mastering methodological knowledge and the ability to learn a profession, the ability to cooperate and interact, the ability to create new things, the ability to introduce innovations, general cultural, social and professional competences in the process of vocational training is noted. An understanding of the mechanism of state management of quality training was provided. The necessity of improving the mechanism of state management of the quality of professional training for the development of an innovative economy in Ukraine is indicated. Additional education is becoming an essential element of training for an innovative economy. The directions of improvement of the state quality management of vocational training in the context of the development of the market of qualifications are presented. The necessity of training specialists on the basis of professional standards using world experience and taking into account employers' qualification requirements is shown. Attention was paid to the deepening of higher education interaction with employers in the development of profession passports, certification of higher education quality in the region based on obtaining international standards of education quality, standardization of quality management of the educational process and scientific work, development of regional educational programs. The features of training specialists in the service sector in the leading countries of the world are indicated. The training of specialists in the tourism industry includes all the components of the modern tourism and travel industry: educational programs in the field of tourism and hospitality and educational programs in the field of hotel business. Educational programs must be the program "Management" or "Business Administration". The criteria of a new quality of training specialists in the service sector for the qualifications market are highlighted. The criterion for the new quality of service professionals is the personal readiness and ability to work effectively in stressful and non-standard conditions.

Key words: mechanism of public administration, market of qualifications, imbalance, quality, professional training, sphere of service.

УДК 351. 378 (338.46)
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5240-2019-12-8>

Любчук О.К.

доктор наук з державного управління,
професор,
завідувач кафедри туризму
Приазовський державний технічний
університет

Сахно С.В.

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри туризму
Приазовський державний технічний
університет

Постановка проблеми в загальному вигляді. Економіка, що базується на знаннях, потребує якісного вдосконалення підготовки фахівців з вищою освітою. Власники підприємств і організацій бажають наймати

на роботу лише висококваліфікованих, професійно мобільних і конкурентноспроможних на ринку праці фахівців. Поряд з існуванням у країні дефіциту кадрів робітничих професій на вітчизняному ринку праці поширюється

ситуація, коли випускники вищих навчальних закладів не можуть працевлаштуватися за обраною професією, бо на неї немає попиту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Багатьма сучасними дослідниками, зокрема такими, як С. Алашеев, Н. Ковалевич, Т. Кутейніцина, І. Лікарчук, Н. Посталюк, В. Приймак, та іншими виявлена проблема професійно-кваліфікаційного дисбалансу між потребами ринку праці (національного, регіонального) та підготовкою фахівців із вищою освітою та робітничих кадрів [1; 6, 11].

Виділення не вирішених частин загальної проблеми. Вивчення особливостей функціонування ринкової економіки в Україні виявило таку проблему як невідповідність параметрів підготовки фахівців з вищою освітою потребам ринку кваліфікацій.

Незайнятість населення залишається гострою соціальною проблемою, вагомою складовою якої є неможливість знайти роботу після закінчення вищих навчальних закладів. Однією з її причин є невідповідність між обсягом підготовки фахівців із вищою освітою потребам регіональних ринків праці в них. Поширення вищої освіти орієнтується не на економічні потреби регіону, а на попит молоді на певні спеціальності, що призводить до збільшення числа випусків фахівців із вищою освітою над випусками робітничих кадрів. Крім того, на сучасному етапі актуальним залишається питання розриву між фактичними вимогами ринку праці та соціальними і професійними компетенціями фахівців. Незважаючи на масштабність і глибину наукових досліджень, проблема збалансованості обсягів підготовки компетентних фахівців для сфери обслуговування з потребою в них на державному та регіональному рівнях залишається невирішеною.

Мета статті полягає у з'ясуванні причин проблеми дисбалансу та удосконаленні механізму державного управління підготовкою фахівців сфери обслуговування для ринку кваліфікацій.

Виклад основного матеріалу.

Стабілізація сфери зайнятості, розширення місткості регіональних ринків праці, створення нових робочих місць значною мірою залежить від комплексного вирішення проблеми відповідності та взаємозв'язку регіональних ринків (освітніх послуг та праці), узгодження дій на різних рівнях управління. Щороку все гостріше відчувається відсутність координуючої структури, яка могла б визначати перспективні потреби регіону в тих чи інших фахівцях.

Механізм державного управління якістю підготовки на сучасному етапі розвитку теорії дер-

жавного управління розглядається як складник інтегративного механізму, що забезпечує становлення та досягнення високого рівня якості освітніх послуг відповідно до вимог суспільства «знань» [7, с. 22–23]. До показників якості фахової підготовки у вищій школі відносять певні знання, вміння, компетентності, зокрема такі: методологічні знання, вміння вчитися професії, вміння співпрацювати та взаємодіяти, вміння створювати нове, вміння впроваджувати інновації, загальнокультурні, громадянські, здоров'язберігаючі, соціальні, професійні компетентності та інші.

Підвищенню якості підготовки сучасних фахівців сприяє організація навчального процесу та наукової роботи у вищих навчальних закладах області до рівня, що відповідає міжнародним стандартам якості вищої освіти. У 2009 році Приазовський державний технічний університет отримав і в 2010 році підтвердив міжнародний статус університету, отримавши два міжнародних сертифікати ISO-9001-2008-менеджмент якості в освіті та ISO-14001-2009-екологічний менеджмент [4]. Цей напрям покращення якості освітньо-фахового потенціалу регіону проявляється в участі студентів у міжнародних програмах Fulbright та IREX (США), DAAD (Німеччина), програмі стипендії ім. Едмунда Маски, Інституту Стена Аккермана технічного університету Ейндховна (Нідерланди) та інші.

Іншим напрямом удосконалення державного управління якістю фахової підготовки для регіону є поглиблення взаємовідносин із великими промисловими підприємствами, створення і впровадження в життя інноваційних освітніх проєктів. Такі освітні проєкти, як «Підготовка висококваліфікованих фахівців за замовленням підприємств», «Школа – ВНЗ – підприємство», є формою корпоративного додаткового навчання студентів та інтеграції вищих навчальних закладів із промисловими підприємствами і закладами освіти [10, с. 40].

Зміни структури попиту на професії та спеціальності наприкінці ХХ – початку ХХІ століття призвели до дисбалансу між попитом ринку праці та пропозицією вищих навчальних закладів щодо їх фахової підготовки: ринок праці потребує фахівців певних видів економічної діяльності, але продовжується випуск тих фахівців, яких економіка вже не потребує або попит на них майже є задоволеним.

Також обсяг і перелік спеціальностей і професій, за якими готують фахівців, часто плануються на основі інформації, яка застаріла або є не досить перевіреною та не відображає тих змін, що відбулися на ринку праці, не враховує

емкості ринку трудових ресурсів. Наслідком цього є те, що частина випускників ризикує отримати спеціальність, яка не буде користуватися попитом на ринку праці [1].

Сьогодні на українському ринку праці склалася парадоксальна ситуація, коли поруч із безробіттям спостерігається гострий дефіцит кадрів із цілої низки спеціальностей. Однією з причин наявної проблеми є низький рівень участі роботодавців у формуванні державного замовлення на навчання у вищих навчальних закладах, відсутність у них можливості впливати на якість професійної підготовки молодих фахівців. У більшості розвинених економік (Євросоюз, США, Австралія, Канада, Японія, Корея та ін.) вже відбувся перехід від ринку робочої сили до ринку конкретних кваліфікацій, де реалізується не загальна зайнятість, а кількість та якість кваліфікованих фахівців із конкретних видів діяльності.

Здебільшого заклади вищої освіти США, що ведуть підготовку фахівців туристичної галузі, називаються школами. Школи можуть бути як самостійними навчальними закладами, що мають державну ліцензію та акредитації престижних міжнародних і національних туристичних організацій, так і навчальними підрозділами університетів або коледжів. Нині за кордоном навчають усіх складників сучасної індустрії туризму і подорожей: гостинності, туризму і готельної справи, а також управління й бізнес-адміністрування в кожному з цих секторів. Зазвичай освітні програми поділяються на дві великі групи – освітні програми у сфері туризму й гостинності та освітні програми у сфері готельної справи. У кожній групі є програми «Менеджмент» або «Бізнес-адміністрування». Для програм готельної справи характерні різні кулінарні курси й курси організації громадського харчування. Північноамериканські школи гостинності вважаються найкращими у світі [8, с. 7].

У США найбільш затребувані серед освітніх програм кулінарні курси, які передбачають творчість, що створює упевненість у затребуваності на ринку праці. Тим, хто націлений зробити кар'єру в секторі гостинності та туризму, потрібні глибока теоретична підготовка, навички і досвід міжособистісного та професійного обслуговування клієнтів [5, с. 81–82]. Специфіка вищих навчальних закладів Німеччини для індустрії туризму полягає в тому, що вони надають своїм студентам більше свободи, ніж, наприклад, американські виші. Студенти можуть відкласти проходження тестів на певний час, і від них потрібно більше самостійної роботи. Отже, весь процес навчання може істотно затягнутися й досягти 8–9 років [2, с. 190].

Інструментом управління створення та організації ринку кваліфікацій є розроблення та впровадження системи професійних стандартів. Підготовка спеціалістів на основі профстандартів – «паспортів професій» – усуває проблему «завищених» вимог бізнесу, дозволяє формувати необхідні поведінкові стереотипи, ділові якості на базі чітко визначених компетенцій, меж відповідальності та перспектив кар'єрного зростання на ринку кваліфікації.

Вважаємо, що необхідних умов ефективного функціонування ринку праці в регіонах слід віднести обґрунтований вибір молодою людиною професії відповідно до її фізичного і психічного здоров'я, здібностей, мотивації, особистісної спрямованості, індивідуально-типологічних особливостей та врахування нею попиту регіонального ринку праці на обрану професію тощо. Чим вищий буде рівень відповідності, тим успішніше людина зможе опанувати обрану професію, набути не тільки професійних знань, вмінь і навичок, але й професійних, соціальних компетентностей.

На формування професійно важливих якостей фахівця впливає сукупність факторів: наявність професійної мотивації як спонукальної та спрямовуючої активності на задоволення потреб особистісного становлення, самовдосконалення, самоактуалізації, загальна та професійна підготовка (знання, вміння, навички, які необхідні для діяльності в типових та нестандартних ситуаціях); рівень функціональної готовності та резервів організму до трудової діяльності, рівень розвитку аналізаторів та фізичних якостей, котрі необхідні для успішної роботи; стан індивідуально-психологічних функцій організму людини (специфіка ПВЯ, психомоторики, пізнавальних процесів, темпераменту, характеру, емоційно-вольових особливостей особистості).

Цьому перешкоджає відсутність сучасної концепції, методології формування банку даних щодо прогнозованої перспективної додаткової потреби в кадрах за професійно-кваліфікаційним складом в регіонах. Через відсутність посад фахівців із профорієнтації у складі соціально-психологічних служб, нестачу посібників, методик, інформаційно-довідкових матеріалів, навіть, у тих навчальних закладах, де епізодично організовується профорієнтаційні заходи, їхня якість невисока. Більшість випускників зорієнтовані на здобуття вищої освіти за престижними нині професіями юриста, економіста, щодо яких на ринку праці вже існує надлишок. Отже, через помилковий професійний вибір марнуються роки, нерідко і здоров'я, а також кошти на оплату професійного навчання у ВНЗ [3, с. 30–32].

У ринкових умовах пріоритетною складовою є «потрібно», що висуває вимоги до людини часто не враховуючи її бажання. Отже формула професійного вибору особи для умов ринкової економіки має набути такого вигляду: «потрібно-можу-хочу», але багато хто психологічно не готовий до сприйняття цієї необхідності. Інструментом приведення складової тріади «хочу» в максимально можливу відповідність із іншими складовими «можу» та «потрібно» є професійна орієнтація та професійна освіта [9, с. 21–22]. Також проблема дисбалансу на ринку праці пов'язана з неконкурентністю місць, що пропонуються. Значна кількість вакансій, зареєстрованих на ринку праці, не заповнюється через низьку оплату праці.

Крім того, слід враховувати, що професійні знання та вміння, отримані у процесі навчання на початку трудової діяльності індивіда, мають властивість швидко застарівати, що значно ускладнює процес підготовки працівників і посилює вимоги до якості вищої освіти та професійної підготовки, а також якості навчання на виробництві. Це зумовлено тим, що, незважаючи на високі позиції України у світі в рейтингу конкурентоспроможності в контексті розвитку освіти, оцінка якості вищої освіти і професійної підготовки, а особливо, оцінка якості навчання на виробництві значно поступається оцінкам якості цих показників у країнах Європейського Союзу. Державне замовлення повинно ґрунтуватися на якісному прогнозуванні потреб економіки регіону в кадрах. Для цього необхідні системні дослідження ринку праці, результати яких повинні бути об'єктивними та публічними, тоді вони стануть одним із головних критеріїв вибору майбутньої професії випускниками шкіл та дозволять ним зробити усвідомлений вибір, врахувати всі можливі ризики.

Висновки. Отже, проведений теоретичний аналіз дозволив констатувати, що існуюча система професійної підготовки кадрів вимагає модернізації з тим, щоб відповідати критеріям нової парадигми. Сьогодні жоден випускник (робочий, технік, інженер і інші) не готовий відразу включитися в роботу на інноваційному підприємстві. Практично всім їм необхідні додаткова професійна освіта, стажування, навчання на робочому місці. Додаткова освіта стає найважливішим елементом підготовки кадрів для інноваційної економіки. Основними напрямками вдосконалення механізму державного управління якістю підготовки фахівців у контексті розбудови ринку кваліфікацій є стандартизація управління якістю навчального процесу та наукової роботи; інтеграція як поглиблення взаємодії вищих навчальних закладів з роботодавцями в розробці і впрова-

дженні професійних стандартів та на їх основі нових освітньо-кваліфікаційних стандартів; сертифікація якості вищої освіти в регіоні на основі отримання міжнародних стандартів якості освіти; розробка та реалізація регіональних освітніх програм. Підготовка фахівців на основі профстандартів буде усувати проблему «завищених» вимог бізнесу, допоможе сформувати необхідні поведінкові стереотипи, ділові якості на базі чітко визначених компетенцій, меж відповідальності та перспектив кар'єрного росту на ринку кваліфікації. Критерієм нової якості підготовки фахівців сфери обслуговування визначено готовність і здатність до ефективної праці на ринку кваліфікацій в умовах невизначеності та змін, в особливих та екстремальних умовах.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Алашеев С.Ю., Кутейниціна Т.Г., Посталюк Н.Ю. Методика среднесрочного прогнозирования спроса на специалистов в системе образования региона. URL: <http://region.edu.3000.ru/favorite.htm>.
2. Бабанчикова О.А. Особенности современной зарубежной системы подготовки кадров для туристической индустрии. *Труды Санкт-Петербургского государственного университета*. Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУКИ, 2013. Т. 200. С. 187–192.
3. Бондарчук К.П. Профорієнтація як складова відтворення людського потенціалу в Україні *Україна: аспекти праці*. 2007. № 7. С. 26–34.
4. Довідка про діяльність ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет». URL: <http://www.pstu.edu/index.php?id=53>.
5. Ермилова Д.В. Обзор современного высшего образования в сфере туризма за рубежом. *Вестник РМАТ*. 2014. № 4. С. 78–88.
6. Лікарчук І.Л. Прогнозована модель системи профтехосвіти області. *Професійно-технічна освіта*. 2001. № 2. С. 3–7.
7. Любчук О.К. Теоретико-методологічні засади функціонування та розвитку механізму державного управління неперервною освітою в Україні та її регіонах : автореф. дис. ... д. наук з держ. упр. : 25.00.02 – «Механізми державного управління». Донецьк : ДонДУУ, 2011. 40 с.
8. Любчук О.К., Ярченко Ю.В. Закордонний досвід державного управління підготовкою фахівців для сфер соціальної роботи та обслуговування. *Теорія та практика державного управління і самоврядування*. 2019. № 1. URL: http://el-zbirn-du.at.ua/2019_1/25.pdf.
9. Маршавін Ю.М. Профорієнтація незайнятого населення та молоді як чинник досягнення професійної відповідності попиту і пропозиції на ринку праці. *Україна: аспекти праці*. 2008. № 2. С. 20–24.
10. Освіта протягом життя. Донецька обласна система освіти в 2010–2011 навчальному році (у цифрах і фактах) / за заг. ред. Ю.І. Соловійова, О.І. Чернишова. Донецьк : Витоки, 2011. 226 с.
11. Приймак В.І., Ковалевич Н.М. Гнучкість національного та регіонального ринків праці України. *Україна: аспекти праці*. 2009. № 2. С. 3–6.