

Етична складова у формуванні професійної компетентності фахівців сфери туризму

Формування етичних якостей – важлива складова у формуванні професійної компетентності майбутніх фахівців сфери туризму до майбутньої професійної діяльності. Цілеспрямоване, систематичне формування професійно-етичних якостей не тільки впливає на моральну свідомість фахівця, сприяє переведенню етичних знань у особисті переконання, підвищує розуміння їхньої суспільної значущості, а й створює необхідну морально-психологічну атмосферу та стимулює високоморальні вчинки, регулюючи поведінку.

На сьогодні питання розвитку туристської освіти розглянуто в працях вітчизняних вчених: визначено філософські і культурологічні аспекти професійної підготовки кадрів для сфери туризму (В. Антоненко, І. Зязюн, О. Левицька, Я. Любивий, В. Лях, В. Пазенок, Т. Пархоменко, Р. Шульман, П. Яроцький); теоретичні та методичні засади професійної підготовки фахівців для сфери туризму досліджували вітчизняні науковці (Л. В. Кнодель, В. К. Федорченко, Н. А. Фоменко й ін.) і російські вчені (В. Н. Вуковлов, В. О. Квартальнов, А. І. Сесьолкін й ін.)

Теоретичною основою формування професійної етики фахівців сфери туризму є розгляд структури моральної якості особистості, підсистемами якої виступають моральна свідомість (знання, почуття) та моральна поведінка (мотиви, воля, уміння і звички діяльності). Моральна діяльність в сфері туризму є результатом рівня сформованості моральної свідомості фахівця в даній сфері.

На наш погляд, основними шляхами формування етики фахівців сфери туризму є: висвітлення сутності професійної етики фахівця у спеціальних курсах в процесі навчання, перепідготовки та самоосвіти фахівців; розробка етикету та етичного кодексу майбутнього фахівця сфери туризму тощо.

Формування етичної складової фахівців сфери туризму передбачає детальний розгляд таких основних питань щодо формування професійної компетентності:

- важливість етики фахівців сфери туризму;
- зміст та особливості універсальної і професійної етики;
- зміст та структура професійної етики як складової професійної культури працівників туристичної сфери;

Проаналізуємо послідовно кожне із означених питань.

Варто наголосити стосовно важливості етики фахівців сфери туризму, що у процесі створення в Україні ринкових інституцій протягом останнього десятиріччя доводилося долати величезний опір як соціального середовища, так і самих себе. Більшою чи меншою мірою реконструкції у їхній свідомості зазнали такі соціально-психологічні детермінанти їх поведінки, як ціннісні

орієнтації, стереотипи мислення й поведінки, спрямованість соціальних установок, мотивація економічної поведінки, стильові характеристики споживчої поведінки. Відбувалося це через те, що фахівцям, які сформувалися професійно поза ринковою економікою, психологічне прийняття навіть елементарних правил культури було надзвичайно важким.

Аналізуючи зміст та особливості універсальної і професійної етики, слід насамперед розкрити сутність поняття «культура».

Культура як сфера духовного життя людини включає в себе предметні результати її діяльності, а також індивідуальні особливості, які із цієї діяльності виявляються: знання, уміння, павички, рівень інтелекту, моральний та естетичний розвиток, світогляд, засоби і форми спілкування з іншими людьми.

Універсальна етика вивчає мораль та різні етичні системи її обґрунтування, підстави цих систем і логічну структуру понять, які описують моральні феномени, колізії і ситуації.

Універсальна етика виступає, з одного боку, як орієнтир для морального розвитку особистості, як складова її духовної культури, а з іншого - як узагальнення моральних норм, що характеризують відповідність поведінки людини вимогам морального закону й узвичаєним в суспільстві зразкам моральної поведінки. Необхідно підкреслити, що універсальна етика узагальнює норми поведінки, які є обов'язковими для всіх людей, незалежно від їхньої професійної приналежності або соціальних функцій.

У межах реалізації професійної діяльності виділяється окремий вид етики - професійна етика, під якою розуміють узагальнення специфічних моральних норм, пов'язаних з особливостями функціонування різних професій, зокрема таких, які передбачають безпосередній вплив на психічну реальність людини.

Професійна етика часто забезпечує позитивний вплив на розв'язання етично спірних питань, що виникають у процесі здійснення різних професійних діяльностей, зокрема у процесі професійної діяльності фахівців в сфері туризму.

Необхідно зазначити, що багато етичних проблем, що асоціюються з професійною діяльністю фахівця туристичної сфери, включають певний вид протиріччя між універсальною та професійною етикою. Коли трапляється такий конфлікт, він створює серйозну етичну проблему для фахівця - якими зобов'язаннями, універсальними чи професійними, він має керуватися, щоб прийняти етичне рішення?

Протягом двох десятиліть американський дослідник Л. Колберг проводив спеціальне дослідження - інтерв'ю з людьми з метою визначення логіки їх моралі [2]. Він зробив висновок, що існують три чітко означені рівні моральної свідомості, і кожен з них складається з двох стадій (табл. 1).

У результаті проведеного дослідження Л. Колберг дійшов тривожного висновку про те, що більшість людей ніколи не переступають за межі стадії 4, що відноситься до "другого рівня". Тому їх мораль, по суті, обмежується лояльністю до правил і законів суспільства. А отже, дослідження

психологічних умов розвитку моральної свідомості суб`єктів управління має, на думку авторів, стати одним із завдань організаційної психології.

Таблиця 1

Рівні моральної свідомості (за Л. Колбергом)

<p>1. Передконвенційний рівень</p>	<p>Стадія 1. «Стадія винагороди і покарання». З неї починає кожна людина. Люди роблять правильні вчинки для того, щоб уникнути покарання. Стадія 2. «Стадія індивідуалізму і взаємовигоди». По мірі дорослішання люди продовжують діяти, керуючись власними інтересами, однак усвідомлюючи, що інші люди теж мають свої інтереси. Тому для забезпечення своїх інтересів люди вступають в «угоди».</p>
<p>2. Конвенційний рівень</p>	<p>Стадія 3. «Стадія суспільного конформізму». Тут люди вчиняють так, як цього від них очікують близькі до них люди або суспільство взагалі. Стадія 4. «Стадія закону і правопорядку, або стадія соціальної системи». На цій стадії кожен вважає своїм обов`язком зберігати цілісність системи. Відповідно мораль у такій ситуації обмежується законами і правилами суспільства.</p>
<p>3. Постконвенційний рівень</p>	<p>Стадія 5. «Стадія громадянського договору». На цій стадії кожен усвідомлює, що права й обов`язки базуються на раціональному розрахунку загальної корисності, а саме, на принципі «найбільшого добра для найбільшої кількості людей». Стадія 6. «Стадія універсальних принципів». На цій стадії громадянин вірить в такі універсальні моральні принципи, як справедливість, рівність і гідність кожної людини, а також відчуває особистий обов`язок перед суспільством. (За даними Л. Колберга, цієї стадії досягають не дуже багато людей).</p>

В сучасному світі існують два шляхи пояснення процесу прийняття індивідом етичного рішення — нормативний та дескриптивний.

Нормативний підхід, винайдений філософами, відкриває шляхи прийняття етичних рішень індивідом як свідомим представником моралі, який старанно думає про свій моральний вибір. Моральні тюрми були винайдені для того, щоб допомогти прийняти найкраще можливе етичне рішення. Проте відомо, що люди не завжди приймають найкращі рішення. Встановлені норми не завжди виконуються.

Дескриптивний підхід базується па результатах психологічних досліджень і описує те, як люди насправді приймають етичні рішення.

Зокрема, він зосереджується на когнітивних процесах і обмеженнях, які часто утримують фахівців від прийняття найкращих можливих рішень.

Одним з найважливіших аспектів проблеми прийняття етичного рішення є питання відповідальності - зобов'язання, необхідності особистості чи організації давати звіт у своїх діях, вчинках тощо і відповідати за їх можливі наслідки. Моральна відповідальність в сфері туризму - невідповідність етичних вчинків фахівця, його обов'язку, яка розглядається з позицій можливостей особистості -та об'єктивних обставин.

Професійна етика сучасного фахівця в сфері туризму включає також його відкритість етичним стандартам, узвичаєним у зовнішньоекономічній та міжнародній діяльності. Зокрема, універсальними етичними принципами і нормами міжнародної діяльності є такі, як повага до особистості, людських прав та свобод, належна професійна компетентність, сумління, доброзичливість.

Професійна культура фахівця в сфері туризму виступає «специфічною підсистемою людської культури» і поєднує у собі культуру професійної праці й «низку якостей, передусім моральних, що їх гідні працівники відповідних професій виявляють і за межами" виконання своїх трудових функцій». Тобто у структурі професійної культури вимальовуються дві взаємопов'язані підструктури - професійна компетентність і духовність професіонала, або неморальна і моральна (за Л. Колбергом) складові.

Що стосується професійної компетентності фахівця в сфері туризму, то її доцільно розглядати на двох рівнях - організаційному і психологічному.

Організаційний рівень передбачає грамотне і кваліфіковане здійснення фахівцем функцій планування, створення та контролю функціонування певної ділянки організації. Формування відповідних знань, умінь та навичок здійснюється в процесі спеціальної професійної підготовки фахівців у закладах професійно-технічної і вищої туристської освіти.

Психологічний рівень професійної компетентності фахівця в сфері туризму передбачає прийняття ним рішень, створення психологічних умов для продуктивної трудової діяльності, формування ефективних комунікацій.

Структуру професійної етики фахівця в сфері туризму утворюють наступні компоненти:

- професійно-етичні ставлення (прийнятність або неприйнятність сумнівних з моральної точки зору дій у конкретних ситуаціях професійної діяльності);
- професійно-етична поведінка (нормовідповідне виконання професійних функцій);
- налаштованість на професійно-етичні стосунки в процесі здійснення організаційних комунікацій.

Таким чином, на основі проведеного теоретичного дослідження можна зробити попередні висновки:

- в сучасних умовах розвитку суспільства зростають вимоги до особистісних та професійно значущих якостей фахівця сфери туризму, що зумовлює необхідність опанування професійною етикою, зокрема

універсальними етичними нормами і міжнародними стандартами професійної етики;

- етико-психологічна підготовка сучасних фахівців туристичної сфери у більшості випадків виражена недостатньо, що обумовлено низкою об'єктивних і суб'єктивних причин, що свідчить про необхідність проведення спеціальної підготовчої роботи, спрямованої на усвідомлення необхідності саморозвитку і самовдосконалення;

- засвоєння етичних засад здійснення і впровадження яких сприяло б становленню професійної етики: консультивання в організаціях, опанування тренінговими програмами, опанування методиками для діагностики рівня розвитку етичної складової професійної культури фахівця сфери туризму.

Список використаних джерел

1. Божович Л. И. Психологический анализ условия формирования и строение гармонично развитой личности. // Психология формирования и развития личности. М., 1981 -С.257-289.

2. Готтсданкер Р. Основы психологического эксперимента: Учеб. пособие. Пер. с англ. - М: Изд-во Моск. ун-та, 1982.

3. Винославська О.В., Бреусенко-Кузнецов О.А., Зливков В.Л., Апішева А.Ш., Васильєва О.С. Психологія. Навчальний посібник / К.: Фірма "ІНКОС", 2005.- 351 с.

4. Корнілова А. Ключові кваліфікації компетентності особистості у вищих навчальних закладах Німеччини // Шлях освіти. – 2005. – №3. – С.18 – 22.

5. Пазенок В.С. Філософія туризму. Нвчальний посібник / В.С. Пазенок, В.К. Федорченко. - К.:Кондор, 2004. – 268 с.

6. Психологія: Підручник / За ред. Ю. Л. Трофімова. - К.: Либідь, 2000. Рабочая книга социолога. - М.: Наука, 1983, с.142-193, 275-383.

7. Цехмістрова Г.С., Фоменко Н.А. Управління в овіті та педагогічна діагностика. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / Г.С. Цехмістрова – К.: Видавничий дім «Слово», 2005. - 280 с.

8. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму. / В.К. Федорченко – К.: 2004. - С.86-96.

9. Філософські нариси туризму: Науково-навчальне навчання / За редакцією докт. філос.. наук, професора, члена-кореспондента НАН України Пазенка В.С. – К.: Український Центр духовної культури, 2005. – 328 с.

10. Фоменко Н.А. Педагогіка вищої школи: методологія, стандартизація туристської освіти. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. / Н.А. Фоменко – К.: Видавничий дім «Слово», 2005. -216 с.