

В. В. Баєв,
к. е. н., професор кафедри організації туристичної діяльності,
Міжрегіональна академія управління персоналом, м.Київ

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ З МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ

V. Baev,
PhD in Economics, Professor of the Department of tourism, Interregional Academy of personnel management, Kyiv

STRATEGIC DIRECTIONS OF FORMING OF THE SYSTEM OF TRAINING OF MEDICAL TOURISM IN UKRAINE

У статті визначено основні напрями формування системи підготовки кадрів з медичного туризму в Україні. Розроблено цикл вибору та проведення навчання персоналу туристичної організації та структурно-логічну схему теоретичної підготовки фахівців для сфери медичного туризму. Автором обгрунтовано, що розвиток медичного туризму в Україні має передбачати надання гарантій туристичного підприємства щодо відповідної компетентності його персоналу та з цією метою встановлювати та підтримувати план розвитку персоналу з організації медичного та оздоровчого туризму та пов'язані з цим процеси.

The article examines the main strategic directions of forming of the system of training of medical tourism in Ukraine. Developed a cycle of selection and training of the personnel of the tourist organization and structural-logical scheme of theoretical training of specialists for the sphere of medical tourism. The author reasoned that the development of medical tourism in Ukraine should provide guarantees tourist enterprise on the respective competence of its staff and to this end to establish and maintain the plan for staff development in the organization of medical and Wellness tourism and related processes.

*Ключові слова: медичний туризм, підготовка кадрів, безперервне навчання.
Key words: medical tourism, training, lifelong learning.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасні тенденції розвитку міжнародного та вітчизняного туристичного ринку, зміни на ринку праці спонукають до розробки перспективних моделей підготовки конкурентоспроможних фахівців, здатних забезпечувати надання якісних туристичних послуг. Одним із новітніх форм туризму, який акумулює значний соціально-економічний потенціал, є медичний. Він виконує низку функцій, серед яких першочергово слід відзначити виконання важливої соціальної функції з лікування та профілактики захворювань населення.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз наукових досліджень Бігдан М.Г. [5, с. 27], Гринько С.А. [6, с. 244], Дробиш Л.В. [7, с. 12], Федорченко В.К. [9, с. 311] свідчить про суттєві проблеми щодо кадрового забезпечення сфери туризму України, що впливає на якість надання комплексного туристичного продукту суб'єктами туристичної індустрії.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ

Метою роботи є розробка стратегічних напрямів формування системи підготовки кадрів з медичного туризму в Україні. Досягнення цієї мети зумовило не-

обхідність вирішення наступних задач: характеристика персоналу туристичних підприємств України; дослідження розвитку медичного туризму в провідних країнах світу; розробка циклу вибору та проведення навчання персоналу туристичної організації; розробка структурно-логічної схеми теоретичної підготовки фахівців для сфери медичного туризму.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Підготовка фахівців для індустрії туризму є важливою складовою вітчизняної системи освіти. Концептуальні ідеї щодо змісту та організації професійної підготовки майбутніх фахівців для сфери туризму базуються на положеннях Конституції України, Законів України "Про освіту", "Про професійно-технічну освіту", "Про вищу освіту", "Про внесення змін до Закону України "Про туризм", а також Національної доктрини розвитку освіти та Державної цільової соціальної програми розвитку в Україні спортивної та туристичної інфраструктури у 2011—2022 роках [1], в яких визначено пріоритетну роль освіти в державній політиці, обгрунтовано стратегію та основні напрями розвитку освіти в нашій державі, зокрема підготовки висококваліфікованих фахівців для туристичної галузі.

Аналіз даних Державної служби статистики України, наведених в таблиці 1, свідчить, що майже половина працівників туристичних підприємств не мають спеціальної освіти з напрямку "Туризм".

В усьому світі підготовці кадрів туристичного бізнесу приділяється значна увага. По даним Всесвітньої туристичної організації на початку 90-х років ХХ ст. нараховувалось 105 вищих та 139 середніх освітніх закладів туристичного профілю, в Америці — відповідно 6 та 17, в Азії та районі Тихого океану — 13 та 35. Найбільше освітніх закладів, що готують персонал сфери туризму, в Великобританії 37, Іспанії та Італії — по 28, Франції — 22; на американському континенті виділяються Канада — 25, США — 22 та Чілі — 12, а в азійсько-тихоокеанському регіоні — Австралія — 16, Китай — 6, Філіппіни — 5 та Японія — 4. В Україні понад 200 навчальних закладів готують фахівців туризму та сфери обслуговування [6, с. 244]. Недоліком в підготовці фахівців для сфери туризму є відсутність підготовки кадрів для новітнього напрямку — медичного туризму.

Під медичним туризмом розуміють вид господарської діяльності, спрямований на організацію турів, з метою отримання туристами послуг з діагностики, лікування та профілактики захворювань за межами країни проживання. При деяких видах медичного туризму отримання висококваліфікованої медичної послуги поєднується з відпочинком.

У ХХІ сторіччі медичний туризм перетворився в окремий вид туристичної індустрії. За прогнозами Всесвітньої організації охорони здоров'я до 2022 року туризм та охорона здоров'я мають стати провідними галузями світо господарства. Вже в 2012 році світова індустрія медичного туризму акумулювала близько 400 млрд доларів США. Очікується зростання прибутків від цієї галузі в 2015 році до 500 млрд доларів США. Основними країнами в'їзного та виїзного медичного туризму є США, Німеччина, Туреччина, Індія, Таїланд, Канада, Великобританія, Франція, Іспанія, Йорданія, ОАЕ, Сінгапур, Японія, Корея, Філіппіни, Південно-Африканська республіка. Основні прибутки від медичного туризму отримують США, Німеччина, Туреччина, Індія та Таїланд [9]. Наприклад, такий лідер ринку медичного туризму як Туреччина, в 2012 році прийняв 6712 тисяч медичних туристів та отримав прибуток 4,2 млрд доларів США. За прогнозами Турецької Асоціації медичного туризму, до 2015 року країна планує збільшити потік медичного туризму до 1 млн осіб з доходом до 10 млрд доларів [10]. Враховуючи вищезазначене, можна зробити висновки, що в недалекому майбутньому на ринку праці виникне потреба у фахівцях, орієнтованих на надання послуг в сфері медичного туризму.

Професійна підготовка фахівців для сфери медичного туризму має включати такі компоненти: пізнавальний, функціональний, діяльнісний, особистісний. При цьому: пізнавальний компонент відображає зміст професійної підготовки фахівців сфери медичного туризму; функціональний — професійну підготовку фахівців

Таблиця 1. Характеристика персоналу туристичних підприємств України

Показник	Всього	Суб'єкт туристичної діяльності		
		Тур-оператори	Тур-агенти	СУД*
Юридичні особи				
Середньооблікова кількість штатних працівників	11545	6080	4908	557
Кількість працівників, які мають дипломи молодших спеціалістів, базову, повну вищу освіту в сфері туризму	4590	2314	2147	129
Фізичні особи - підприємці				
Середньооблікова кількість штатних працівників	2866	-	2280	586
Кількість працівників, які мають дипломи молодших спеціалістів, базову, повну вищу освіту в сфері туризму	1261	-	1091	170

• СУД — суб'єкти, що здійснюють екскурсійну діяльність.

* Розроблено автором за матеріалами Державної служби статистики України

сфери медичного туризму до виконання професійних функцій; діяльнісний — професійну підготовку майбутніх фахівців сфери медичного туризму до здійснення різних видів професійної діяльності в умовах організації міжнародних турів з оздоровчого та медичного туризму; особистісний — формування особистості фахівця сфери медичного туризму, його особистісних якостей та професійної культури та біоетики.

При підготовці фахівців, орієнтованих на сферу медичного туризму, мають враховуватись вимоги національного стандарту ДСТУ ISO 9004:2012. У п.6.3.2 якого визначається, що організація має гарантувати відповідну компетентність та з цією метою встановлювати та підтримувати план розвитку персоналу та пов'язані з цим процеси [2].

Окремим міжнародним стандартом ISO 10015:1999 та згармонізованим до нього національним стандартом ДСТУ ISO 10015:2008 "Управління якістю. Настанови щодо навчання персоналу" визначено, що систематичний процес навчання може внести суттєвий внесок в досягненні організацією цілей, спрямованих на поліпшення системи управління якістю та реалізації бізнес-стратегій [3; 4]. У відповідності до вищезазначеного стандарту туристична організація має постійно аналізувати компетентність персоналу та виявляти розходження між існуючою його компетентністю та тією, що вимагається базовими стандартами ISO. Цикл вибору та проведення навчання персоналу туристичної організації за чотирьохступеневим процесом, передбаченим стандартом ДСТУ ISO 10015:2008, наведено на рисунку 1. Нумерація стадій циклу на рисунку відповідає нумерації розділів та підрозділів в ISO 10015:1999.

У відповідності до п.4.2 ДСТУ ISO 10015:2008 на першій стадії циклу туристична організація має визначити компетентність, яка необхідна для фахівця з медичного туризму. Після цього оцінюється компетентність працюючого персоналу та розробляються плани щодо усунення невідповідностей в компетентності в сфері медичного туризму.

Управлінське рішення щодо скорочення невідповідностей в компетентності персоналу в сфері медичного туризму приймається туристичним підприємством згідно з вимогами ДСТУ ISO 10015:2008. Туристичне підприємство може прийняти такі рішення: проведення навчання персоналу; набір нового персоналу, компетентність

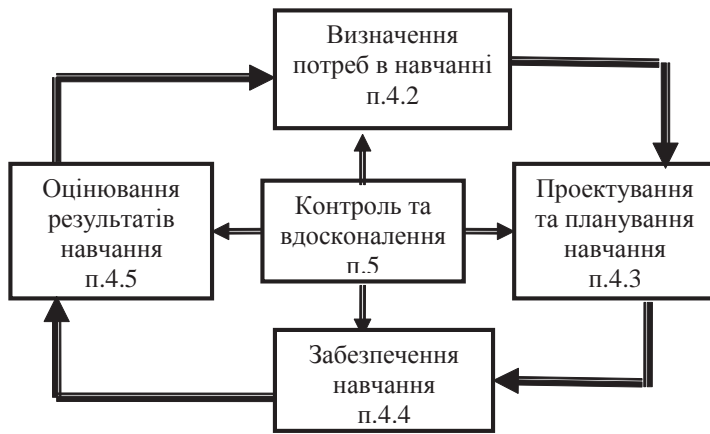


Рис. 1. Цикл вибору та проведення навчання персоналу туристичної організації за ДСТУ ISO 10015:2008

якого повністю відповідає задачам медичного туризму; аутсорсінг персоналу; ротація робіт або актуалізація робочих методик; повторне проектування турів та туристичних маршрутів.

На стадії проектування та планування навчання визначається як групи персоналу, які потребують навчання, так й змістовні модулі, які вони мають опанувати.

Доцільно використовувати всі можливі види навчання персоналу з медичного туризму: тематичні курси та семінари; семінари — практикуми; семінари — навчання, тощо. Школи з медичного туризму, як правило, проводяться в рамках Міжнародних конгресів з медичного туризму та Міжнародних виставок з медичного туризму, які проводяться Асоціацією медичного туризму (Medical Tourism Association), міжнародною Асоціацією медичного туризму (International Medical Travel Association), Всесвітньою асоціацією медичного туризму (Global Healthcare Travel Council). В останні роки на-

вчанням персоналу з медичного туризму опікується також Українська асоціація медичного туризму. Провідне місце в розвитку сфери оздоровчого та медичного туризму займає МТЕС.Kiev — Medical Travel Exhibition and Conference, який сприяє об'єднанню фахівців з індустрії медичного туризму, обміну досвідом та підвищенням кваліфікації персоналу.

Рядові співробітники туристичного підприємства можуть проходити навчання з медичного туризму безпосередньо в організації. З цієї метою, працівники, які пройшли навчання та отримали відповідні сертифікати, можуть підготувати та провести відповідні лекції. В бюджеті туристичного підприємства витрати на навчання з медичного туризму можуть бути віднесені до статті витрат "Навчання персоналу".

Розвиток медичного туризму в Україні має передбачати відповідну підготовку не тільки на рівні післядипломній, проте й на рівні дипломної освіти. Формування компетенцій з медичного туризму можна передбачити за рахунок введення нової спеціалізації "Медичний туризм" в рамках підготовки магістрів зі спеціальності 8.14010301 "Туризмознавство".

Структурно-логічну схему теоретичної підготовки фахівців для сфери медичного туризму представлено на рисунку 2.

Підготовка фахівців з медичного туризму передбачає набуття компетенцій з організації діяльності в сфері медичного (лікувального) та оздоровчого туризму. Формування вищезазначених компетенцій базується на знаннях, отриманих при навчанні на бакалавраті за напрямом "Туризм".

У відповідності до Галузевого стандарту вищої освіти України з напрямом 6.140103 "Туризм" до нормативного циклу відносяться навчальні дисципліни "Географія туризму" та "Рекреаційні комплекси". Одним з основних завдань вивчення дисципліни "Географія туризму" є теоретична та практична підготовка майбутніх туризмознавців з питань комплексної географічної характеристики спеціалізованих видів туризму, в тому числі медичного туризму. Основною метою вивчення студентами-бакалаврами навчальної дисципліни "Рекреаційні комплекси світу" є вивчення умов формування, розвитку та розміщення територіально-рекреаційних комплексів, ознайомлення з системами організації туристичної діяльності, спрямованих на відновлення та збереження здоров'я. Набуття компетенцій після вивчення вищезазначених навчальних дисциплін є базисом для навчання в магістратурі за спеціалізацією "Медичний туризм".

Галузевий державний стандарт вищої освіти України з спеціальності 8.14010301 "Туризмознавство" передбачає вивчення навчальних дисциплін "Міжнародний туризм" та "Управління проектами в туризмі". В рамках вивчення цих навчальних дисциплін передбачаються окремі змі-



Рис. 2. Структурно-логічна схема теоретичної підготовки фахівців для сфери медичного туризму

товні модулі, спрямовані на набуття компетенцій з здійснення досліджень глобальних та регіональних ринків медичних туристичних послуг та управління проєктами з медичного та оздоровчого туризму.

Вивчення трьох навчальних дисциплін з варіативної частини навчальної програми підготовки магістрів з медичного туризму "Організація оздоровчого туризму", "Організація медичного туризму" та "Маркетинг медичного туризму" мають за мету формування необхідних знань та професійних навичок з організації подорожей з медичного та оздоровчого туризму. Основними завданнями вищезазначених навчальних дисциплін є теоретична і практична підготовка майбутніх магістрів з питань: основних видів медичного туризму; типів туристів; специфічних особливостей туристичного продукту з наданням діагностичних, лікувальних та оздоровчих послуг; сегментації ринку медичного туризму; туристичне посередництво в медичному туризмі; ресурси медичного туризму; механізм державного регулювання медичного туризму; принципи формування програмного обслуговування в медичному та оздоровчому туризмі; організація транспортних подорожей та перевезень в медичному туризмі; технології організації та умови здійснення туристичних подорожей з метою діагностики, лікування та оздоровлення, тощо.

ВИСНОВКИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Розвиток медичного туризму в Україні має передбачати надання гарантій туристичного підприємства щодо відповідної компетентності його персоналу та з цією метою встановлювати та підтримувати план розвитку персоналу з організації медичного та оздоровчого туризму та пов'язані з цим процеси. Основні етапи циклу вибору та проведення навчання персоналу туристичної організації з питань організації медичного туризму мають відповідати ДСТУ ISO 10015:2008.

Навчання фахівців з медичного туризму має бути безперервним та проводитись на рівнях дипломної та післядипломної освіти.

Література:

1. Постанова Кабінету Міністрів України "Про затвердження Державної цільової соціальної програми розвитку в Україні спортивною та туристичною інфраструктури у 2011-2022 роках" від 29 червня 2011 р., N 707.
2. ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю [Електронний ресурс]. — Режим доступу: document.ua/upravlinnja-zadlja-dosjagnennja-stalogo-uspihu-organizaciyi.-nor24660.html
3. ДСТУ ISO 10015:2008 Управління якістю. Настанови щодо навчання персоналу [Електронний ресурс]. — Режим доступу: document.ua/upravlinnja-jakistyu.-nastanovi-shodo-navchannja-personalu-i-nor24545.html
4. ISO 10015:1999 Quality management. Guidelines for training [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=21231
5. Бігдан М.Г. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом / М.Г. Бігдан, Ю.Ю. Карлик // Економіка. Управління. Інновації. — 2012. — № 2 (8). — С. 24—31.

6. Гринько С.А. Рынок подготовки туристских кадров: реалии и перспективы развития / С.А. Гринько // Слобожанський науково-спортивний вісник: Зб. наук. праць. — 2006. — № 10. — С. 243—246.

7. Дробиш Л.В. Проблеми кадрового забезпечення підприємств туризму / Л.В. Дробиш // Вісник мариупольського державного університету. Серія Економіка, 2012. — Вип. 3. — С. 11—13.

8. Медицинский туризм в мире [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://itogi.ua/society/8490-2013-03-28-00-15-04.html>

9. Федорченко В.К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму: монографія. — К.: Слово, 2004. — 465 с.

10. Health in Turkey: medical travel // DEiK [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.healthinturkey.org/en-EN/medical-helthcare-travel/41.aspx>

References:

1. Cabinet of Ministers of Ukraine (2011), Resolution "On approval of the National Programme for Development in Ukraine, sports and tourism infrastructure in the years 2011-2022", available at: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/707-2011-%D0%BF> (Accessed 10 Feb 2015).
2. ISO (2012), "ISO 9004: 2012 management to achieve sustainable success. An approach based on quality management", available at: document.ua/upravlinnja-zadlja-dosjagnennja-stalogo-uspihu-organizaciyi.-nor24660.html (Accessed 10 Feb 2015).
3. ISO (2008), "ISO 10015: 2008 Quality Management. Guidelines for staff training", available at: document.ua/upravlinnja-jakistyu.-nastanovi-shodo-navchannja-personalu-i-nor24545.html (Accessed 10 Feb 2015).
4. ISO (1999), "10015:1999 Quality management. Guidelines for training", available at: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=21231 (Accessed 10 Feb 2015).
5. Bihdan, M.H. and Karlyk, Yu.Yu. (2012), "The direct dependence of the quality of tourism services on effective human resource management", *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii.*, vol.2 (8), pp.24-31
6. Hryn'ko, S.A. (2006), "Market of training tourism personnel: Realities and Prospects for Development", *Slobozhans'kyj naukovo-sportyvnyj visnyk: Zb. nauk. prats'*, vol.10, pp. 243-246.
7. Drobysh, L.V. (2012), "Staffing problems of tourism enterprises", *Visnyk mariupol's'koho derzhavnoho universytetu. Serii Ekonomika*, vol.3, pp. 11- 13
8. UITT (2013), "Medical tourism in the world", available at: <http://itogi.ua/society/8490-2013-03-28-00-15-04.html> (Accessed 10 Feb 2015).
9. Fedorchenko, V.K. (2004), *Teoretychni ta metodychni zasady pidhotovky fakhivtsiv dlia sfery turizmu [Theoretical and methodological foundations of training specialists for tourism industry]*, Slovo, Kyiv, Ukraine.
10. Health in Turkey (2015), "Medical travel", available at: <http://www.healthinturkey.org/en-EN/medical-helthcare-travel/41.aspx> (Accessed 10 Feb 2015).

Стаття надійшла до редакції 16.03.2015 р.