

Olena Kashynska
*Candidate of Pedagogical Sciences,
Associate Professor at the Department of Tourism,
Hotel and Restaurant Business
State Institution «Luhansk Taras Shevchenko National University»*

Кашинська О.Є.
*к.п.н., доцент кафедри туризму, готельної і ресторанної справи
Державного закладу «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-295-1-51>

FORMATION OF DIGITAL COMPETENCIES OF TOURISM AND HOTEL AND RESTAURANT SPECIALISTS THROUGH THE INTRODUCTION OF INNOVATIVE EDUCATIONAL TECHNOLOGIES

ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ФАХІВЦІВ З ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ШЛЯХОМ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ

Інноваційні освітні технології в підготовці фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи відіграють особливу роль, оскільки сприяють формуванню у здобувачів необхідних компетентностей у рамках сучасних тенденцій розвитку індустрії туризму та сфери готельно-ресторанних послуг.

Водночас такі технології повинні бути орієнтовані на вирішення нагальних проблемних ситуацій, актуальних викликів розвитку туристичної та готельно-ресторанної сфери, формування сталого розвитку туризму в регіонах, розвиток інноваційних туристичних та готельно-ресторанних послуг, тобто є за своєю суттю випереджаючими.

Розглянемо деякі нагальні проблемні ситуації в туристичній галузі для того, щоб визначити напрямки активізації інноваційних освітніх технологій в підготовці фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи для їх вирішення.

Пандемія Covid-19 прискорила цифрову трансформацію багатьох галузей економіки, а також виявила проблему неготовності більшості персоналу працювати в цифровому середовищі через недостатні знання та вміння. Це вказує на те, що значна кількість працівників потребує нових цифрових навичок на робочому місці та потрібна активізація здобуття й вдосконалення цифрових навичок здобувачів.

Оскільки за останні п'ять років міжнародний туризм зростає швидше, ніж світова торгівля товарами [1], цифрові туристичні послуги залишаються одним із основних секторів онлайн-комерціалізації.

Цифровізація туристичних послуг змінює структуру галузі, а саме: підприємства туристичної і готельно-ресторанної галузі керують і контролюють свої бізнес-функції за допомогою комп'ютерних технологій для управління людськими ресурсами, здійснюють моніторинг бронювання клієнтів і контакт з електронною точкою продажу (EPOS) [2, с. 9], впроваджують управління ланцюгом поставок [3], використовують системи управління власністю (PMS) для моніторингу та покращення контролю запасів, вимірювання впливу на навколишнє середовище, зменшення відходів, моніторингу персоналу, збору даних про клієнтів, фінансового обліку, самообслуговування клієнтів тощо [4, с. 142].

Окрім цього, змінюються можливості туристів, які вже самостійно досліджують необхідну для підготовки та бронювання подорожей інформацію через Інтернет. Тому туристичні підприємства, заклади готельно-ресторанного господарства акцентують увагу на вміннях співробітників реагувати на ці тенденції та залишатися на постійному зв'язку зі своїми клієнтами, відстежувати їхні вподобання з часом і будувати тісні стосунки та лояльність.

Поява та активне впровадження в сферу гостинності систем моделювання віртуальної реальності (VR) і доповненої реальності (AR), використання роботів, штучного інтелекту і автоматизації послуг вимагають здатності ефективно їх використовувати та керувати ними на туристичних підприємствах. Незважаючи на те, що багато цифрових навичок можуть бути передані зовнішнім компаніям, велика сфера віртуальної реальності, доповненої реальності, штучного інтелекту (ШІ) і соціальних мереж потребує стратегічного розуміння використання та потенціалу інформаційно-комунікаційних технологій вищим керівництвом, щоб забезпечити трансформацію бізнесу та уникнути дорогого ризику втрати актуальності й конкурентоспроможності у цифровому середовищі.

Таким чином, у цьому відношенні стає важливим приділення уваги цифровим навичкам для підтримки робочих ролей і функцій, які потребують роботи з більш складними пристроями та пакетами програмного забезпечення. Тому важливо означити прогалини в цифрових навичках працівників сфери туризму та гостинності відповідно до їхньої ролі в компанії та визначити ті цифрові навички, які потрібно формувати у здобувачів туристичних спеціальностей під час навчання у закладах вищої освіти.

Відповідно до дослідження К. Дейкманса, С. Іванова, Ш. Карлайла [5], майбутні цифрові навички в усіх підсекторах туризму мають складатися з:

- здатності до самонавчання (постійна освіта, здатність до адаптації, спритність і гнучкість – необхідні, щоб справлятися з постійними цифровими інноваціями та руйнівними бізнес-моделями);
- цифрового володіння;
- навичок для ведення електронного бізнесу: усі навички, необхідні для онлайн-брендінгу, маркетингу та розповсюдження (включаючи веб-сайти, соціальні медіа, огляди), збору даних, аналізу даних та управління даними (включаючи захист, етику та кібербезпеку);
- оскільки технології штучного інтелекту, віртуальної реальності та доповненої реальності будуть дедалі важливішими в усіх секторах туризму, краще розуміння цих сфер є важливим;
- оскільки унікальні, персоналізовані враження – це майбутнє в усіх секторах туризму, навички створення досвіду як у реальному світі, так і з використанням AR, VR або змішаної реальності з особливою увагою до гейміфікації, а також створення онлайн- та відеоконтенту стане більш важливим;
- важливо відзначити, що базові фахові знання (про пам'ятки, готелі, їжу, варіанти подорожей) залишатимуться важливими.

Це породжує важливі виклики для майбутньої туристичної освіти: очевидна зростаюча потреба в технічних навичках у галузях, пов'язаних з туризмом, але дуже мало ймовірно, що типова туристична освіта сьогодні може забезпечити тип технічних спеціалістів, які дедалі більше потрібні. Наприклад, аналітикам даних, технічному персоналу та фахівцям зі штучного інтелекту, не обов'язково мати освіту в галузі туризму – робота в таких компаніях, як Skyscanner, Expedia та Booking.com, не потребує досвіду в галузі туризму чи диплому з туризму (хоча іноді запитують «спорідненість з подорожами»). Те ж саме стосується творців відеоконтенту або досвіду, пов'язаного з VR, AR або змішаною реальністю: усі ці роботи не

обов'язково вимагають освіти в галузі туризму: технічна та творча підготовка важливіша. Однак, незважаючи на те, що майбутня індустрія туризму та готельно-ресторанних послуг буде ще більше базуватися на технологіях, вона буде керуватися людьми та поведінкою. Технології також формують спосіб взаємодії людей, посиляючись, наприклад, на поведінку в Інтернеті. Освітні програми в галузі туризму є частиною економічної сфери і спираються на соціальні науки та зосереджені на менеджменті та «людях», а не на «техніці» як такі. Освітні програми в галузі туризму не повинні віддалятися надто далеко від своєї суті й повинні, в першу чергу, мати справу з впливом цифровізації на соціально-економічні, комерційні, управлінські, стійкі та етичні аспекти туризму – замість того, щоб зосереджуватися на технології як такі (наприклад, машинне навчання, програмування, розробка програмного забезпечення, штучний інтелект). Навчання протягом усього життя та навички подолання розриву між технологіями та людським підходом, необхідні в індустрії туризму, повинні бути основою освіти майбутніх працівників сфери туризму. А тому використання різноманітних інноваційних освітніх технологій в підготовці фахівців з туризму та готельно-ресторанної справи дають можливість вирішити поставлену задачу.

Література:

1. World Tourism Organization (UNWTO). International Tourism Highlights. World Tourism Organization (UNWTO). 2019. P. 24. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284421152>.
2. Cunha M.N., Miguel I. Customised customer contact services in hotels: the state of the art. *International Journal on Customer Relations*. 2019. Vol. 7. No. 2. P. 9-15.
3. Kayikci Y. E-Commerce in logistics and supply chain management. *Advanced Methodologies and Technologies in Business Operations and Management*. IGI Global. 2019. P. 1015–1026.
4. Assaf A.G., Tsionas M. The estimation and decomposition of tourism productivity. *Tourism Management*. 2018. Vol. 65. P. 131-142.
5. Carlisle S., Ivanov S., Dijkmans C. The digital skills divide: evidence from the European tourism industry. *Journal of Tourism Futures*. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-07-2020-0114>.