

УДК 379.851

Плецан Х. В., к. держ. упр.

Київський національний університет культури і мистецтв, Україна

ПОРТФОЛІО КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖЕРА ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ: СУТНІСТЬ, УМОВИ ТА ФАКТОРИ ПОБУДОВИ

Pletsan H.V., Ph.D.

COMPETENCE OF THE MODERN MANAGER PORTFOLIO OF TOURISM: NATURE, CONDITIONS AND FACTORS OF CONSTRUCTION

Сучасні уявлення про професіоналізм є тією концептуальною базою, яка дає поштовх до побудови успішної індивідуально-особистісної кар'єри менеджера в індустрії гостинності з усіма необхідними механізмами інтегрування людини у професію.

Запорукою успішності професійної діяльності менеджерів індустрії гостинності є виокремлення та досягнення цілей. Вважаємо, що пріоритетною метою професійної діяльності менеджерів індустрії гостинності є професійна самореалізація і професійне зростання, що сприятиме конкурентоспроможності сучасного менеджера індустрії гостинності на ринку праці.

Внутрішнім підґрунтям професіоналізму є професійна компетентність, яка забезпечує шляхи досягнення успішності професійної діяльності. Компетентність як готовність якісно здійснювати посадові обов'язки (коло повноважень, компетенції), що забезпечується сукупністю відповідних професійних знань і вмінь, здобутих під час неперервного навчання, досвідом практичної діяльності, мотивацією і особистими якостями пропонуємо розглядати через "портфоліо" менеджерів індустрії гостинності.

Що ж таке "портфоліо"? Сьогодні, у сучасному менеджменті поняття "портфоліо" використовують для демонстрації успіхів, досягнень та результатів як організацій, так і окремих працівників. Сам термін "портфоліо" походить від англійського слова portfolio, що слід розуміти як теку для важливих документів, комплект матеріалів, зібрання зразків робіт. Зауважимо, що портфоліо знайшло своє широке використання у сфері педагогіки, дизайну, моди, економіки. Загалом, це технологія підведення підсумків професійної діяльності, накопичення й оцінки досягнень, а також засіб оцінювання ефективності і результативності фахівця. Аналізуючи семантику слова "портфоліо", зауважимо, що тлумачень доволі багато, проте, всі вони транлюють розуміння технології саморозвитку, самовдосконалення, засіб самопрезентації і професійного зростання, демонстрування досягнень, творчих здібностей та успіхів у професійній діяльності. З урахуванням цих позицій доцільність використання технології "портфоліо" у середовищі індустрії гостинності вважаємо доречним та актуальним.

Необхідно підкреслити, що портфоліо створюється з відповідною метою, виконує певні завдання, має різні види, тому менеджер може обрати будь-яке з визначень, керуючись поставленими перед ним завданнями.

Доцільно зазначити, що використання технології "портфоліо" це не просто механічна фіксація досягнень професійної діяльності. "Портфоліо компетентностей" ми можемо трактувати як інструмент самоорганізації, самопізнання, самооцінки, саморозвитку і самопрезентації через людиноцентризм, що дозволяє менеджеру індустрії гостинності проаналізувати свою діяльність, здійснити якісну оцінку отриманих результатів і спланувати подальші дії для досягнення успішності професійної діяльності. Це візитна картка, що надає уявлення про успішного менеджера та можливість здійснити якісну оцінку результатів його професійної діяльності, вибудувати подальший план розвитку.

Аналізуючи мету портфолію менеджера індустрії гостинності, зазначимо, що це, перш за все, визначення динаміки значимих результатів у цілому, а також діагностика особистісного професійного розвитку, демонстрація найбільш значущих результатів практичної діяльності для оцінки своєї професійної компетентності.

Використання портфолію дозволяє вирішити ряд *завдань* професійної діяльності, а саме: формувати і постійно підтримувати мотивацію, готовність менеджера до свідомої ефективної цілеспрямованої самоосвіти; розвинути рефлексивну і самооцінювальну діяльність, поширити можливості самонавчання; прискорити процес оцінювання, визначаючи діапазон професійних можливостей менеджера; фіксувати зміни й професійне зростання за відповідний час; забезпечити неперервність самоосвіти [2, с. 35–50].

Сьогодні практика показує, що портфолію також є технологією автентичного оцінювання (оцінка особистісних досягнень), що слід характеризувати як індивідуальний, персонально підібраний пакет матеріалів, які з одного боку, демонструють результат роботи менеджера, а з іншого, містять інформацію, яка характеризує способи аналізу і планування професійної діяльності менеджера індустрії гостинності. Враховуючи вище зазначене, можемо стверджувати, що портфолію менеджера індустрії гостинності можна розглядати у різних функціональних аспектах, зокрема, як альтернативний спосіб оцінки професійних досягнень та як інструмент самоаналізу, саморозвитку і самовдосконалення.

Теоретичний аналіз наукової літератури дав змогу виокремити функції портфолію менеджера індустрії гостинності. До яких віднесемо: діагностичну (фіксує зміни і зростання за певний період часу), цілепокладання (підтримує методичні цілі), мотиваційну (заохочує результати менеджерів), змістовну (розкриває весь спектр виконуваних робіт), розвивальну (забезпечує безперервність процесу професійної діяльності), рейтингову (показує рівень професіоналізму менеджера) [1, с. 27–32]. Вважаємо, що портфолію менеджера індустрії гостинності – це певний підсумок професійного розвитку і новий етап для самовдосконалення.

На наше глибоке переконання, портфолію відіграє важливу роль у світі ділових стосунків, оскільки, воно демонструє компетентність та кваліфікацію менеджера індустрії гостинності, формує позитивний особистісний імідж.

Проведене нами соціологічне опитування, дало можливість проранжувати комплекс компетентностей, що необхідні для сучасного менеджера індустрії гостинності, а саме: визначення напряму діяльності і бачення; ефективна комунікація; порядність і справедливість; делегування повноважень; стратегічне мислення; прийняття управлінських рішень; аналітичне мислення; навички роботи з інформацією; інноваційність; знання суспільно-політичних та економічних тенденцій розвитку українського суспільства; лідерство; професійний досвід; удосконалення діяльності; управління змінами; вимогливість; володіння знаннями і навичками самоменеджменту; вміння максимально використовувати власні можливості; управління стресами; впевненість у собі, прийнятих рішеннях; вміння працювати в команді; креативність (уміння творчо підходити до рішення управлінських завдань, схильність до імпровізації); демонстрація цінностей індустрії гостинності; відповідальність; самовдосконалення; організаторські здібності; довіра; управління конфліктами; раціональне управління ресурсами; критичність; орієнтація на результат.

Таким чином, вважаємо, що структуру портфолію компетентностей успішності професійної діяльності менеджера індустрії гостинності формують концептуальна, професійна, стратегічна, особистісна, комунікативна, когнітивна і результативна сфери компетентностей. Концептуальними основами виокремлених сфер є перелік необхідних для реалізації успішності професійної діяльності менеджера індустрії гостинності

компетентностей. Зокрема:

- концептуальна сфера компетентностей (прагнення досконалого управління; залучення менеджерів до управління; демонстрація цінностей індустрії гостинності; управління інноваціями і змінами гостинної справи; знання й дотримання нормативно-правових засад);
- професійна сфера компетентностей (фахова вища освіта; володіння морально-етичними засадами та їх використання; здібності до професійного зростання та професійної діяльності; відповідальність перед собою, співробітниками і суспільством; знання інноваційних технологій та володіння ними; професійний досвід; професіоналізм; критичність менеджера до себе);
- стратегічна сфера компетентностей (уміння приймати результативні рішення; моніторинг та аналіз якості надання послуг; стратегічне мислення; навички стратегічного планування; уміння прогнозувати);
- особистісна сфера компетентностей (лідерство; креативність; впевненість; організаторські здібності; об'єктивність; патріотичність; активність; гнучкість; стресостійкість; оптимістичність);
- комунікативна сфера компетентностей (навички ефективної комунікації; ведення ділових переговорів; володіння державною мовою; знання комп'ютерних технологій та програмного забезпечення і володіння ними; уміння працювати в команді та організовувати її діяльність; управління конфліктами);
- когнітивна сфера компетентностей (самоаналіз; самоусвідомлення; самовдосконалення; самоконтроль; самосвідомість; саморегуляція; позитивне самосприйняття; самоуспішність; самореалізація);
- результативна сфера компетентностей (відповідальність за професійну діяльність; уміння менеджера вирішувати проблемні ситуації професійної діяльності; орієнтація на досягнення цілей; уміння систематично підвищувати свою компетентність).

Отже, запропоноване “портфоліо компетентностей успішності професійної діяльності”, структура якого включає вищезазначені сфери компетентностей є механізмом підтримки особистісного і професійного розвитку сучасних менеджерів гостинної справи та сприятимуть конкурентоспроможності на ринку праці.

Перелік посилань

1. Калмыкова И. Р. Портфолио как средство самоорганизации и саморазвития личности / И. Р. Калмыкова. – СПб. : Питер, 2010. – 219 с.
2. Компетентнісний підхід у неперервній освіті : колект. Моногр. / [Голуб Н. Б. та ін. ; за наук. Ред. І. Г. Єрмакова]. – Донецьк : Каштан, 2012. – 259 с.
3. Иванова С. Развитие потенциала сотрудников : Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации / С. Иванова и др. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. – 278 с.