

**ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ-СТЮАРДІВ**

**Анотація.** Зроблений аналіз літератури, який переконує в тому, що професійна підготовка менеджерів-стюардів потребує більш детальнішого дослідження цієї проблеми. На основі системного підходу в статті розглянуто програма професійної підготовки майбутніх менеджерів-стюардів за допомогою створення відповідних умов.

Розглянуто професію менеджерів-стюардів представників професії типу «людина-людина», особливості професійної діяльності якої мають типові характеристики професійних знань, умінь та навичок: формування структури процесів управління, роботи з кадрами, мистецтва управління людьми, підвищення ефективності виробництва, тобто навички управління; ерудиція, компетентність, широкий кругозір; високі організаційні здібності.

Встановлено, що важливою ознакою є розробка й вдосконалення змісту форм і відповідних методів підготовки. Доведено, що процес професійної підготовки менеджерів-стюардів буде більш ефективний, якщо теоретико-методичні засади відповідного напрямку будуть побудовані на оволодінні певними якостями, спрямованими саме для цієї професії, а технології їх реалізації зорієнтовані на побудову індивідуальних траєкторій розвитку менеджерів-стюардів, їх самореалізації та самовдосконалення.

**Ключові слова:** менеджери-стюарди, професійна підготовка, функції, навчання, програма.

**Постановка проблеми та її актуальність.** Аналіз тенденцій змін в Україні дає змогу передбачити, що, в майбутньому, успіх організацій і підприємств визначатимуть не тільки їх раціональна структура та найновіші технології, а, передусім, фахівці. Провідну роль відіграватимуть люди, як основний фактор, що створює організацію, від особистого професіоналізму яких працівників, їх знань, кваліфікації, підприємництва і творчості залежатиме успіх організації.

Сучасні економічні реформи і розвиток нових форм власності вимагають створення нових організаційних структур і механізмів управління. У зв'язку з проведенням в Україні фіналу кубка ліги чемпіонів система професійної освіти менеджерів, раніше за інші підсистеми, зіткнулася з потребами ринку праці у підготовці компетентного спеціаліста – менеджера-стюарда, який за вимогами УЄФА має забезпечувати безпеку на стадіонах та аренах. Тому сьогодні вкрай актуальною стає розробка і науково-методичне забезпечення організації системи підготовки стюардів-менеджерів, яка враховувала б перспективні вимоги сучасних реалій, яким притаманна конкуренція, економічне суперництво та постійні зміни. Це змушує стюардів-менеджерів виконувати завдання, що поєднані з вирішенням складних проблем у ситуації нестачі засобів та дефіциту часу. Саме тому організації (стадіони, арени), що функціонують у цих реаліях, вимагають підвищення якості підготовки стюардів-менеджерів, а вимоги ринку праці може виконати, належним чином, лише та система підготовки стюардів-менеджерів, яка пристосована до потреб ринкової економіки.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз літературних джерел з проблеми професійної підготовки менеджерів свідчить про значну увагу до їх вивчення. Значний інтерес становлять наукові праці українських та російських дослідників щодо предмета наукового менеджменту – І. Грачанікова (2001); поняття дидактичного менеджменту і його використання в освітній діяльності сучасних методів і технологій навчання у вищих технічних навчальних закладах – О. Довженко (1990) та інші.

Дослідники проблеми формування особистості менеджера М. Армстронг (1997), Ю. Пенц (2000), С. Хелпа (2001) та інші доводять, що найважливішими є особистісні якості керівника. Так, на велику роль інтелектуальних рис особистості менеджера звертають увагу М. Армстронг (1997), А. Чермінський (2001) та інші.

В сучасному розумінні поняття “менеджер” – це “керівник, який займає постійну посаду та має певні обов'язки в сфері прийняття рішень з конкретних видів діяльності фірми, яка функціонує в ринкових умовах» (Азарова, 2003). Отже, менеджери (англ. manager – той, що керує) – це специфічний соціальний прошарок суспільства, що складається з професійних управляючих (Азарова, 2003). Властиві сьогоднішньому ринку риси – ризик та невизначеність ситуації –

потребують від менеджерів самостійності та відповідальності під час прийняття рішень, сприяють пошуку оптимальних організаційних стратегій та науково-технічних рішень стосовно нововведень.

Термін «менеджер» має досить широке розповсюдження в бізнес сфері та використовується до:

- організатора конкретних видів праці в рамках окремих підрозділів та програмно-цільових груп;
- керівника підприємства в цілому або його підрозділів;
- керівника відносно до підлеглих;
- адміністратора будь-якого рівня та напрямку керівництва.

В нашому дослідженні ми розглядаємо новий вид керівника – це менеджер-стюард, який керує групою стюардів, які, в свою чергу, забезпечують порядок та безпеку на стадіонах та аренах.

**Мета дослідження** полягає у дослідженні професійної підготовки менеджерів-стюардів та розробці програми підготовки.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Менеджери-стюарди є представниками професії типу «людина-людина», особливості професійної діяльності якої мають наступні типові характеристики професійних знань, умінь та навичок:

- формування структури процесів управління, роботи з кадрами, мистецтва управління людьми, підвищення ефективності виробництва, тобто навички управління;
- ерудиція, компетентність, широкий кругозір;
- високі організаційні здібності.

Крім того, дана професія характеризується напруженою розумовою працею, ненормованим робочим часом; вимагає завантаженості рухового, зорового, слухового аналізаторів, напруженості мислення, волі та уваги.

Професія менеджера-стюарда висуває такі вимоги до індивідуально-психологічних особливостей спеціаліста:

- сильна, рухлива нервова система зі сторони нейродинаміки;
- швидкість реакції, сприймання та оцінки ситуацій, словесно-логічне мислення, вміння спілкуватися, високий рівень загального інтелекту, вербальних здібностей зі сторони пізнавальних процесів та інтелекту;
- емоційна стійкість, схильність до ризику, емоційної експресії зі сторони емоційних процесів;
- активність, самоконтроль, контактність, рішучість, чесність, потреба в досягненнях, терпіння, коректність зі сторони рис характеру як ціннісно-потребової сфери.

Згідно з позицією Ф. Садлера (2007) та Т. Ламберта (2005) менеджеру, передусім, мають бути притаманні:

- потреба або прагнення брати на себе відповідальність за перебіг подій, вміння стійко зустрічати зміни;
- усвідомлення, в якому напрямі слід прямувати;
- вміння переконувати інших, залучати до цієї справи й тих, з ким менеджер безпосередньо не працюватиме, але хто підтримає його плани;
- вміння набувати досвід, робити висновки, не залишаючись в'язнем минулого;
- здатність покладатися на себе в складних ситуаціях, не сподіватися на інших;
- готовність приймати самостійні рішення та втілювати їх у життя.

Отже, менеджери-стюарди – фахівці, яким належить створювати в групі стюардів умови, за яких відбувається ефективний обмін інформацією, відкритий обмін знаннями. Такий менеджер-стюард організовує групову працю та управляє процесами пошуку і розвитку знань, концентруючи в собі:

- різноманітні особистісні якості (комунікаційні, інтеграційні, високий рівень емоційної інтелігентності);
- високі стандарти поведінки;
- вміння управляти людьми;
- системне мислення;
- вміння вчитися від інших та адаптувати рішення до ситуацій;
- відкритість;
- готовність до неперервного навчання;

- здатність знаходити спільну мову;
- вміння діяти у полікультурному оточенні;
- вміння управляти змінами.

Всі ці риси важливі в ситуаціях, коли індивідуалізація, де ієрархізація та конкуренція вимагають від менеджерів-стюардів працювати в умовах нестабільності, що має тенденцію до зростання, тобто в сучасному світі менеджери-стюарди лише тоді досягатимуть успіхів, коли діють нетрадиційно, але відповідально.

Відомо, що для виконання будь-якої роботи менеджер має виконувати певні функції:

- прогнозувати та планувати, оцінювати майбутнє й готуватися до нього;
- організовувати формальну систему взаємовідносин (тобто структуру), яка змогла б найкращим чином відповідати цілям організації, полегшуючи складання та реалізацію планів;
- керувати, розпоряджатися, надихати тих, хто працює під його керівництвом, доносити до підлеглих сенс місії організації;
- координувати та узгоджувати свою діяльність та діяльність своїх підлеглих із загальним планом організації;
- контролювати, зіставляти результати, наскільки те, що відбувається, відповідає тому, що повинно відбуватися.

Вищезазначені функції виконує і менеджер-стюард. Аналіз кваліфікаційно-особистісних рис менеджера, представлених різними авторами у науковій літературі (Азарова, 2003; Грачаникова, 2001, Пенц, 2000, Чермінський, 2001) дає можливість стверджувати, що одна їх група – вроджені, які є передумовою виконання керівної ролі (комунікативність, інтуїція, цілеспрямованість, чесність, працьовитість, чуйність). Риси іншої групи необхідно постійно вдосконалювати і розвивати у процесі навчання менеджера, а потім – професійної діяльності. Високого рівня кваліфікації менеджер-стюард може досягти лише:

- усвідомлюючи, яким має бути лідер;
- здобуваючи серйозну психологічну підготовку;
- постійно актуалізуючи знання та спеціалізовані вміння у діяльності стадіону, арени;
- опановуючи знання та вміння у галузі управління, тобто формулювання стратегії, планування, організації, мотивування та контролю підлеглих стюардів;
- самоудосконалюючись в управлінні групи стюардів, спілкуванні, у використанні власного часу, лідерстві, кількісних та якісних методах аналізу, іноземних мовах.

Основою успіху професійної підготовки є потенціал менеджера-стюарда, його професійні та організаторські знання, життєва мудрість, здібності, інтелігентність, авторитет, інтелектуальний розвиток, уява, лідерські здібності, мотивація, відважність, інтуїція, віра у власні сили, вміння вибору можливостей, відчуття справедливості, толерантність, психічне і фізичне здоров'я тощо. При цьому слід наголосити, що широких знань, великого досвіду та розвиненості уяви менеджер-стюард не досягне без таких рис, як інтелігентність, творчість, вміння аналітично мислити.

Визначений для кожного менеджера-стюарда керівний потенціал, який складається з вроджених та набутих якостей, а також організаторських та керівних умінь, які дозволяють ідентифікувати та вирішувати складні проблеми управління, залежить від трьох основних факторів: особистісних (почуття впевненості, дисциплінованість, витривалість, стійкість в умовах стресів, амбіції, ініціативність тощо); інтелектуальних (вміння мислити аналітично, системно, синтетично, асоціативно, реально сприймати дійсність, концентрувати увагу тощо) і керівних здібностей (риса лідера, вміння передбачати, комунікабельність у міжособових стосунках, уміння ризикувати, спонукати мотивації тощо).

Професійна діяльність менеджера-стюарда вимагає «глобальних» критеріїв відбору невідомих раніше, а саме: здоров'я, знання та досвіду роботи в конкретній галузі, володіння іноземними мовами, вміння налагоджувати контакти з людьми, особистісної привабливості, організаторських здібностей, володіння ораторським мистецтвом, відповідальності, працездатності. Саме тому, одним із головних завдань системи професійної підготовки стюардів-менеджерів, на нашу думку, є підготовка кваліфікованих, конкурентоспроможних робітників з високим рівнем професійних знань, умінь, навичок та мобільністю; стресовитривалих фахівців, які мають гарне здоров'я.

Вперше на Україні було розроблено програму підготовки менеджерів-стюардів з урахуванням вимог – якостей, які важливі менеджеру-стюарду в професійній діяльності:

- професійна компетентність (знання та досвід роботи в даній області);

- здатність керувати людьми (лідерські якості, здатність максимально використовувати можливості співробітників за допомогою правильних дій, чітко формулювати завдань);
- відповідальність (самоконтроль, неупередженість, лояльність, самокритичність);
- мотивація досягнення успіху (енергійність, ініціативність, здатність до наполегливої роботи націленої на результат);
- оперативне мислення (здатність до продукування ідей, гнучкість мислення, здатність знаходити нетривіальні рішення);
- тенденція до розвитку і змін (бажання розвиватися, здатність бачити необхідність прийняття рішень і припускати шляху розвитку);
- комунікативні та організаторські здібності (здатність спілкуватися з людьми, вислуховувати та організовувати);
- стресовитривалість.

Програма підготовки менеджерів-стюардів складається із 5 модулів, які представлені у табл. 1.

Таблиця 1

### Програма підготовки менеджерів-стюардів

Модуль	Зміст
Психологічна підготовка	1. <i>Компетентнісний тренінг: «Професія – Стюард»</i> 1 блок. Професійна компетенція. 2 блок. Комунікаційна компетенція. 3 блок. Емоційна стійкість. 4 блок. Оперативність мислення.
	2. <i>Командоутворювальний тренінг: «Ми – команда!»</i> 1 блок. Спільне бачення команди. 2 блок. Структура команди. Ролі в команді. 3 блок. Фактори командної ефективності. 4 блок. Якими ми бачимо інших. Лояльність. 5 блок. Розвиток навичок вирішення конфліктних ситуацій і управління емоційної атмосферою в групі. 6 блок. Відпрацювання навичок вироблення і прийняття рішень у команді. Навики координації та взаємодії при виконанні завдань.
Фізична підготовка	Вдосконалення техніки пересування. Вдосконалення техніки ударів руками. Навчання та вдосконалення захисту від різних ударів Навчання та вдосконалення техніки кидка. Навчання та вдосконалення техніки больових прийомів. Навчання та вдосконалення техніки звільнення від захоплень. Навчання та вдосконалення техніки боротьби лежачи. Навчання та вдосконалення техніки комбінаційних дій. Тактико-спеціальна підготовка. Контрольно-поточні нормативи.
Медична підготовка	Вдосконалення навичок надання першої долікарської допомоги.
Пожежна підготовка	Вдосконалення техніки гасіння пожежі та евакуації відвідувачів зі стадіону
Тактико-спеціальна підготовка	Відпрацювання навичок взаємодії з МВС, МЧС, Мінздравом.

**Висновки.** Аналіз науково-педагогічної літератури переконує в тому, що проблема професійної підготовки менеджерів-стюардів є недостатньо вивченою і потребує значної уваги.

Установлено, що характерною ознакою менеджерів-стюардів є визначеність їх структури, яка вимагає, насамперед, розробки і вдосконалення змісту форм і відповідних методів.

Доведено, що процес професійної підготовки менеджерів-стюардів потребує подальшого дослідження не тільки в аспекті реформування системи їх професійної підготовки, а також напрямів

змін, що відбуваються у суспільно-економічній сфері, у концепціях управління та у функціях, ролях, позиціях, вміннях та знаннях сучасних менеджерів.

Показано, що професійна підготовка менеджерів-стюардів буде більш ефективною, якщо теоретико-методичні засади відповідного напрямку будуть побудовані на оволодінні певними якостями, спрямованими саме для цієї професії, а технології їх реалізації зорієнтовані на побудову індивідуальних траєкторій розвитку менеджерів-стюардів, їх самореалізації та самовдосконалення.

#### Список посилань

1. *Азарова Т. В., Абрамов Л. К.* Менеджмент неприбуткової організації. – Кіровоград.: Вежа, 2003. – С. 30-46.
2. *Армстронг М.* Як бути кращим менеджером. – Варшава: видавничий дім ABC, 1997 – 423 с.
3. *Грачаникова И.* Социальный менеджмент в теории и практике современного управления // Международный конкурс педагогов: сборник материалов 2-го подсеминара преподавателей вузов / под общ. ред. Сидоренко. – Ялта: Артек. – 2001. С. 47-53.
4. *Довженко О, Шатуновский В.* Современные методы и технологии обучения в техническом вузе. – М.: высшая школа, 1990. – 191 с.
5. *Ламберт Т.* Проблеми управління. 50 практичних моделей рішень. – Варшава: видавничий дім ABC, 1999. – 343 с.
6. *Пенц Ю.* Менеджер у організації що навчається. – Лодзь: менеджер, 2000. – 304 с.
7. *Салдер П.* Управління у постіндустріальним суспільстві. – Краків: професійна школа бізнесу, 1997. – 221с.
8. *Чермінський А., Черська М., Ногальський Б., Рутка Р., Апанович Я.* Керування організаціями. – Торунь: дім організатора, 2001. – 614 с.

*N. Ivanenko, S. Orgeeva, O. Harun*

#### RESEARCH OF PROFESSIONAL PREPARATION FOR FUTURE STUDENTS MANAGERS

*Summary.* An analysis of the literature is made, which suggests that the professional training of steward managers requires a more detailed study of this problem. On the basis of a systematic approach, the program of professional training of future steward managers is considered in the article by creating the appropriate conditions.

*The profession of steward managers is considered as representatives of the profession of "man-man", the peculiarities of which professional activity has typical characteristics of professional knowledge, skills and abilities: the formation of the structure of management processes, work with personnel, the art of managing people, increasing the efficiency of production, that is, management skills; erudition, competence, broad outlook; high organizational abilities.*

*It is established that an important feature is the development and improvement of the content of the forms and the corresponding training methods. It is proved that the process of professional training of steward managers will be more effective if the theoretical and methodological principles of the corresponding direction will be built on the mastery of certain qualities aimed specifically for this profession, and the technologies of their implementation are oriented on the construction of individual trajectories of stewards management development, their self-realization and self improvement.*

**Keywords:** *stewardship managers, training, functions, training, program.*