

І. О. Чуєва

кандидат наук фізичного виховання і спорту,
доцент туризму
Запорізького національного університету

Е. А. Криволапов

викладач кафедри туризму
Запорізького національного університету

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ МЕТОДАМИ ПЕРЕХРЕСНОГО НАВЧАННЯ

Актуальність обраної теми зумовлена необхідністю вдосконалення професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, що забезпечує їхню конкурентоспроможність на ринку готельних послуг. Відображено вимоги провідних підприємств сфери туризму і гостинності до процесу професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи. Виявлено принципи процесу професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, спрямованого на підвищення їхньої конкурентоспроможності. Висвітлено сутність і класифікацію професійних компетенцій фахівців сфери туризму і готельного господарства за трьома групами: компетенції суб'єкта життєдіяльності; компетенції соціальної взаємодії; компетенції професійної діяльності у сфері гостинності.

У процесі дослідження проведено опитування представників провідних підприємств сфери туризму і гостинності міста Запоріжжя (готелі і готельно-ресторанні комплекси «Театральний», «Khortitsa Palace», «Slava», «Intourist», «Porto Riva»). Результати опитування демонструють, що до процесу професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи висуваються серйозні технологічні вимоги, вимоги до професійних якостей співробітників готельного підприємства, що відповідають специфіці цільової аудиторії готельної послуги, вимоги до особистісних якостей майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи.

У межах дослідження доведено доцільність використання тренінг-технологій у процесі формування професійних компетенцій майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Проаналізовано досвід створення і функціонування навчально-тренінгової аудиторії, що сприяє набуттю практичного досвіду у сфері готельно-ресторанної справи одночасно зі здобуттям профільної освіти студентами вищу з урахуванням системного та практикоорієнтованого підходів. У дослідженні відображено значення і можливість застосування на платформі навчально-тренінгової аудиторії принципів крос-тренінгу, що є одним із методів перехресного навчання.

Доведено, що заздалегідь спланована й узгоджена із представниками ЗВО і провідними підприємствами готельно-ресторанної справи програма крос-тренінгу дає можливість студенту реалізувати себе як співробітника всіх служб готельного підприємства, забезпечити його конкурентоспроможність у майбутньому.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, перехресне навчання, навчально-тренінгові аудиторії, крос-тренінг, компетентісний підхід, практикоорієнтованість.

Постановка проблеми. Нині одним з основних завдань туристичної галузі України є створення умов для поліпшення якості та модернізації сфери гостинності, а також забезпечення доступності та конкурентоспроможності туристських послуг. У межах даного завдання необхідно вдосконалювати і розвивати процес підготовки кадрів у галузі туризму завдяки підвищенню кваліфікації і професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

В умовах ринкової економіки для готельно-ресторанної справи необхідна професійна підготовка співробітників, конкурентоспроможних на туристському ринку, компетентних, відповідальних, професіоналів у своїй сфері діяльності і суміжних

областях, готових до ефективної роботи в умовах застосування міжнародних стандартів, здатних до безперервного професійного росту, професійної та соціальної мобільності, таких, що прагнуть до безперервної освіти, здатних адаптуватися до постійно мінливого зовнішнього середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Процес вивчення особливостей професійної підготовки фахівців сфери гостинності включав аналіз наукової літератури з теорії і методики професійної освіти у сфері туризму (Н. Бакланова, Л. Безкоровайна, В. Кальней, В. Кузнецов); професійного самовизначення особистості у зазначеній вище галузі (І. Зорін, Ю. Константинов, А. Сесьолкін); тенденцій розвитку додаткової

освіти та перепідготовки персоналу для туристичного бізнесу (В. Горський, А. Федулін); навчального та методичного аспектів процесу навчання (М. Морозов, Н. Морозова й ін.); процесу формування професійних компетенцій (Н. Гулієв, Т. Третьякова й ін.).

Аналіз літератури з досліджуваної проблеми показує суперечності між положеннями Болонської конвенції, яка передбачає створення єдиного освітнього простору, що характеризується якістю професійної освіти, мобільністю студентів і професорсько-викладацького складу, переміщенням випускників на ринку праці, та низькою орієнтованістю вітчизняної освіти на систему знань; специфікою професійної діяльності співробітників готельно-ресторанного бізнесу, що потребує соціальної і професійної мобільності в разі появи нестандартних ситуацій, і неготовності студентів випускних курсів самореалізуватися в таких ситуаціях; потребою сформованості професійних компетенцій у студентів, які здобувають туристську освіту, і відсутністю концептуальних основ і підходів до їх формування [3, с. 44].

Метою статті є виявлення принципів процесу професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, спрямованих на підвищення їхньої конкурентоспроможності.

Виклад основного матеріалу. Результати опитування представників провідних підприємств сфери туризму і гостинності м. Запоріжжя демонструють, що до процесу професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи висувуються такі вимоги:

- технологічні вимоги, які передбачають знання і володіння необхідними прийомами і процедурами дій у типових ситуаціях під час професійної діяльності;

- вимоги до професійних якостей співробітників готельного підприємства, що відповідають специфіці цільової аудиторії готельної послуги;

- вимоги до особистісних якостей майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи [1, с. 24].

Отже, випускник вишу повинен володіти знаннями, уміннями і навичками, відповідними специфіці готельно-ресторанного бізнесу, а процес професійної підготовки повинен бути побудований на таких принципах:

- демократизації і гуманізації навчання – урахування індивідуальних особливостей особистості випускника вишу, створення умов для саморозвитку, саморегуляції і самоконтролю;

- практикоорієнтованості – навчання в контексті майбутньої професійної діяльності; поєднання навчання у спеціально створених виробничих умовах – імітація майбутнього робочого місця;

- соціальної і професійної мобільності – формування навичок взаємодії у сфері гостинності; безперервне оновлення змісту професійної підготовки;

- відповідності вимогам готельно-ресторанної справи – застосування сучасних технологій, прийомів і способів виконання професійних завдань з урахуванням передового досвіду у сфері готельно-ресторанної справи;

- інноваційності – прагнення до створення і застосування нових послуг із метою вдосконалення готельно-ресторанного бізнесу;

- культуросвіченості – мовна практика, знання особливостей культури і традицій іноземних держав;

- толерантності, або терпимості щодо культури і релігії гостей готельного підприємства, дотримання етичних норм під час обслуговування [2, с. 126].

Результати дослідження професійної підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності і досвіду взаємодії освіти з роботодавцями м. Запоріжжя акцентують увагу на необхідності активного включення студентів на всіх етапах навчання в умови професійного середовища (готельні підприємства), їхньої вмотивованості на досягнення особистісного і професійного зростання, відповідно професійним завданням, що ускладнюються, це буде сприяти їхньому соціально-особистісному професійному становленню в обраній професії.

У даний час одним зі шляхів модернізації системи освіти є компетентісний підхід до професійної підготовки фахівців, мета якого полягає в подоланні розриву між результатами навчання та сучасними вимогами роботодавців.

Під професійною компетентністю фахівців готельно-ресторанної справи розуміється інтегрована характеристика, що передбачає здатність фахівця готельно-ресторанної справи вирішувати професійні проблеми і завдання, що постають у реальних ситуаціях професійної діяльності на підприємствах готельно-ресторанної справи, з використанням знань, умінь і професійного досвіду.

Професійні компетенції фахівця готельно-ресторанної справи можна об'єднати у три групи:

а) компетенції суб'єкта життєдіяльності:

- компетенції охорони здоров'я і безпеки (знання правил особистої гігієни);

- знання і дотримання санітарних норм і техніки безпеки на підприємствах готельного бізнесу; негативне ставлення до паління, спиртних напоїв, наркотиків; толерантне ставлення до норм способу життя в інших країнах, релігійних традицій, свободи і відповідальності вибору способу життя);

- ціннісно-сміслові компетенції фахівця готельно-ресторанної справи (знання особливостей культури і релігії країн, представники яких проживають у готельному підприємстві; толерантне ставлення і повага до традицій своєї й інших країн;

- інтеграційна компетенція (систематизація і безперервне здобуття знань про нові тенденції розвитку готельного господарства);

– цивільно-громадські компетенції (здобуття і поширення знань про права й обов'язки громадян під час перебування в Україні й інших державах, дотримання законодавства щодо сфери туризму);

– компетенції особистісного саморозвитку, саморегуляції і самоконтролю (здатність регулювати свій фізичний і емоційний стан; прагнення до безперервного саморозвитку і професійного становлення у сфері гостинності; удосконалення мовної практики);

б) компетенції соціальної взаємодії:

– компетенції соціальної і професійної взаємодії у сфері гостинності (комунікабельність, стресостійкість, доброзичливість, уміння працювати в команді, знання і дотримання корпоративної культури, толерантність, соціальна і професійна мобільність);

– компетенції у професійному спілкуванні (уміння знаходити спільну мову із клієнтами, колегами та партнерами; володіння технологіями обслуговування гостей підприємства готельного господарства; знання психотипів споживачів; уміння вести презентації та переговори; знання і дотримання етикету, зокрема телефонного; знання документообігу у сфері гостинності, володіння іноземними мовами);

в) компетенції професійної діяльності у сфері гостинності:

– компетенції пізнавально-аналітичної діяльності (володіння навичками визначення та вирішення проблем у сфері гостинності; здатність проводити маркетингові дослідження для підприємств готельного господарства, сегментацію ринку готельних послуг);

– компетенції професійної діяльності на підприємствах сфери гостинності (володіння навичками планування, проектування та прогнозування розвитку готельного підприємства; моделювання ситуацій на ринку готельних послуг; володіння інформацією і дотримання туристських формальностей);

– інформаційні компетенції (знання оргтехніки підприємства сфери гостинності; знання спеціалізованих комп'ютерних програм: систем бронювання, систем безпеки, автоматизованих систем управління, інтерактивних телесистем) [4, с. 17].

Отже, фахівець готельно-ресторанної справи буде професіоналом, якщо ця особистісна якість буде умовою професійної діяльності і ґрунтуватиметься на компетенції, ступінь сформованості та напрям якої визначається відповідністю вимогам за фахом, вимогам роботодавців і майбутнім професійним завданням.

Професіоналами не можна назвати фахівців, що випускаються з вишів, мають профільну освіту, оскільки професіоналізм формується у процесі здійснення професійної діяльності.

У результаті дослідження туристського ринку Запоріжжя виділені такі характеристики професіонала готельно-ресторанної справи:

- працьовитість;
- клієнтоорієнтованість;
- комунікабельність;
- відповідальність;
- професійна мобільність;

– уміння утримувати в пам'яті великий обсяг інформації і правильно її використовувати за необхідності;

– уміння працювати зі спеціалізованими комп'ютерними програмами.

До характеристик особистості, що заважають ефективному виконанню професійних завдань, належать такі:

- інертність;
- небажання продуктивно працювати;
- небажання і нездатність до навчання;
- безвідповідальність;
- відсутність комунікативних здібностей;
- відсутність навичок роботи з комп'ютером;
- відсутність мовної практики [5, с. 263].

Дослідження практики підготовки фахівців сфери туризму і гостинності в Запорізькому національному університеті (далі – ЗНУ) показало, що з метою формування професійних компетенцій у процесі підготовки даних фахівців необхідне дотримання таких умов:

– використання компетентнісного підходу в навчанні студентів;

– застосування в навчальному процесі методів активного навчання;

– раціональне поєднання теоретичного і практичного навчання;

– систематична оцінка рівня сформованості професійних компетенцій;

– підвищення особистісної мотивації;

– упровадження інтерактивних інформаційних технологій у навчальний процес [6, с. 69].

Отже, навчальні заклади, які здійснюють професійне навчання студентів за напрямом «Готельно-ресторанна справа», повинні бути орієнтовані на формування професійних компетенцій майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи за допомогою впровадження і використання інновацій у сфері освіти і готельного господарства.

У межах упровадження інноваційних технологій в освітній процес доцільно використовувати можливості тренінг-технологій, що створюють ситуації «занурення» у діяльність готельного підприємства загалом і в конкретну роботу одного зі співробітників готелю зокрема.

Дані можливості використані ЗНУ у професійному навчанні студентів за фахом «Готельно-ресторанна справа».

Створення і функціонування навчально-тренінгової аудиторії «Бар» сприяло набуттю прак-

тичного досвіду у сфері гостинності одночасно зі здобуттям профільної освіти студентами вишу з урахуванням системного та практикоорієнтованого підходів.

З використання у процесі навчання навчально-тренінгової аудиторії «Бар» студенти ознайомлені з усіма функціями барів, технологіями створення напоїв, коктейлів.

Професійне навчання студентів мало здійснюватися за принципом рівності кількості теоретичних і практичних годин.

Отже, на платформі навчально-тренінгової аудиторії можуть реалізовуватися принципи крос-тренінгу (чергування різних видів навчання: практичне – теоретичне), що є одним із методів перехресного навчання і має на меті виконання таких освітніх завдань, як:

- ліквідація процесу стагнації в освітньому процесі;
- можливість вибору різних диверсифікованих напрямів для професійного зростання;
- поліпшення робочої атмосфери в різних службах готельного підприємства;
- стимулювання здорової конкуренції між співробітниками підрозділів готельного чи ресторанного підприємства;
- стимулювання загальної мотивації персоналу готельного-ресторанного підприємства;
- формування корпоративного духу спільною метою і завданнями всього готельного підприємства.

Заздалегідь спланована й узгоджена із представниками ЗВО і провідними підприємствами готельно-ресторанної справи програма крос-тренінгу надає можливість студентам реалізувати себе в ролі співробітників усіх служб готельно-ресторанних підприємств [1, с. 23].

Отже, за допомогою навчально-тренінгових аудиторій можна систематизувати кілька видів діяльності, як-от:

- організація презентацій основних напрямів діяльності та специфіки роботи співробітників готельного підприємства;
- надання інформації для написання науково-дослідницьких, курсових і дипломних робіт;

– спільне розроблення навчально-методичних видань, програм практик;

– участь представників готельно-ресторанних підприємств в екзаменаційних комісіях;

– спільне проведення круглих столів, виставок, науково-практичних конференцій.

Висновки і пропозиції. У результаті проведеного аналізу можливості застосування тренінгових технологій у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи в рамках ЗНУ можна констатувати, що:

- тренінгові технології сприяють формуванню професійних компетенцій фахівців готельно-ресторанної справи;
- функціонування тренінгово-навчальних аудиторій є яскравим прикладом соціального партнерства навчальних закладів і роботодавців;
- формується нова модель професійної підготовки фахівців сфери готельного господарства, заснована на принципах «виращування співробітника» готельного підприємства з нижчих щаблів кар'єрної драбини до найвищих;
- скорочується період адаптації молодих фахівців на підприємстві сфери гостинності.

Список використаної літератури:

1. Безкоровайна Л., Короленко К. Перспективні шляхи розвитку професійної підготовки майбутніх фахівців із туризмознавства у вищих навчальних закладах. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки.* 2017. Вип. 77 (2). С. 21–25
2. Освітні технології : навчально-методичний посібник / К. Кіктенко та ін. ; за заг. ред. О. Пехоти. Київ : А. С. К, 2011. 256 с.
3. Лернер И. Проблемное обучение. Москва : Знание, 1999. 64 с.
4. Матюшкин А. Проблемные ситуации в мышлении и обучении. Москва : Педагогика, 1997. 168 с.
5. Махмутов М. Проблемное обучение. Основные вопросы теории. Москва : Педагогика, 2012. 368 с.
6. Пометун О., Пироженко Л. Інтерактивні технології навчання: теорія, практика, досвід : методичний посібник. Київ, 2012. 135 с.

Chuiyeva I., Kryvolapov E. Ways of increasing the competitive capacity of future facilities of the hotel reservoir course by transmitting education methods

The urgency of the chosen topic is due to the need to improve the professional training of future specialists in hotel and restaurant business, which ensure their competitiveness in the market of hotel services. The article reflects the requirements of the leading enterprises of tourism and hospitality to the process of professional training of specialists in hotel and restaurant business. The principles of the professional training of future specialists in hotel and restaurant business, aimed at increasing their competitiveness, are revealed. In the article the essence and classification of professional competences of specialists of the sphere of tourism and hotel economy, united in three groups: the competence of the subject of life; competence of social interaction; competency of professional activity in the field of hospitality.

In the course of the survey, a survey of leading enterprises of the tourism and hospitality industry of Zaporozhye (hotel and hotel complexes "Theater", "Khortitsa Palace", "Slava", "Intourist", "Porto Riva") was conducted. The results of the surveys show that the process of professional preparation of specialists in the

hotel and restaurant business put forward serious technological requirements, requirements for the professional qualities of the hotel company staff that meet the specifics of the target audience of hotel services and the requirements for the personal qualities of the future specialist hotel and restaurant business

As part of the study, the feasibility of using training technologies in the process of forming professional competences for future specialists in hotel and restaurant business has been proven. The experience of the creation and functioning of the training and training audience, which facilitates the obtaining of practical experience in the field of hotel and restaurant business, was analyzed, along with obtaining profile education by the students, taking into account systemic and practical orientation approaches. The study reflects the importance and the possibility of applying on the platform of the training-training audience the principles of cross-training, which is one of the methods of cross-learning.

It has been proved that the program of cross-training provided in advance and coordinated with the universities and leading enterprises of the hotel and restaurant business provides students with the opportunity to realize themselves as an employee of all the services of the hotel company, ensuring its competitiveness in the future.

Key words: *hotel-restaurant business, cross-curriculum, educational and training audiences, cross-training, competency approach, practical orientation.*