

УДК 378:338.48]:640.4]]-051

## ОСНОВНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГАЛУЗІ ГОСТИННОСТІ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ

Маринюк А. Ю.\*

**Анотація.** Автором розкрито актуальні проблеми підготовки фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності. Охарактеризовано найважливіші вимоги до професійної освіти в концепції модернізації національної освіти та підготовці компетентного, відповідального, мобільного та конкурентоспроможного на ринку праці фахівця.

**Ключові слова:** фахівець, гостинність, готельно-ресторанна справа, туризм, сфера обслуговування, професійна діяльність, вищий навчальний заклад.

\* *Науковий керівник: Нестерчук Ю. О., д. е. н., професор.*

**Постановка проблеми.** Загальною тенденцією сучасного соціально-економічного розвитку більшості країн, у тому числі і України, є розширення сфери послуг і глибокі трансформації її організаційної і функціональної структури. Як наслідок з'являються нові сектори і види послуг, засновані на сучасних технологіях. Серед них особливе місце займає «індустрія гостинності», яка охоплює готельне та ресторанне господарство, туристичні, транспортні та інші види послуг.

Якісно нові види послуг, сервісні технології, сучасні форми організації обслуговування об'єктивно вимагають удосконалення якості підготовки кадрів, забезпечення галузі фахівцями, які відповідали б міжнародним стандартам у сфері послуг.

Актуальність даної теми на сьогоднішній день постає дуже гостро, адже майже на кожному підприємстві сфери гостинності існує проблема професійного обслуговування, яка тісно пов'язана з питанням якості надання послуг, досягненням високого рівня обслуговування та етичністю працівників сфери гостинності [1, 3, 4, 5, 6, 8]. Проблема перш за все виникає тому, що багато працівників не розуміють специфіки роботи в сфері обслуговування. Фахівці сфери гостинності повинні розуміти, що гостинність – це якість обслуговування, що базується на рівні підготовки фахівця, навчанні, досвіді і внутрішній культурі. Саме

поведінка персоналу, рівень його професіоналізму має великий вплив на отримання прибутку підприємства сфери гостинності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій з проблеми.** Різні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців з гостинності розглядали такі вчені, як С. І. Байлик, В. А. Квартальнов, Л. В. Кнодель, О. О. Любіцева, М. П. Мальська, В. К. Федорченко, Н. В. Паркіна, З. І. Павицька, О. Н. Риданова та ін., однак питання формування професійних умінь і навичок у майбутніх фахівців індустрії гостинності розглянуті не достатньо повно, тому що з кожним днем до них пред'являються все нові й нові вимоги.

**Формулювання цілей дослідження.** Головна мета статті полягає у дослідженні основних аспектів професійної підготовки майбутніх фахівців галузі гостинності на сучасному етапі.

**Виклад основних результатів та їх обґрунтування.** Проблема ефективності професійної підготовки майбутніх спеціалістів сфери гостинності зумовлена великою кількістю суперечностей, які виникають між вимогами суспільства до професійної підготовки майбутніх фахівців з гостинності і їх кваліфікацією відповідно до освітньо-кваліфікаційного рівня; змістом професійно-орієнтованих дисциплін і педагогічними технологіями реалізації цього змісту; орієнтацією на нові моделі

навчально-виховного процесу [5; 6]. Підготовка фахівців галузі гостинності до професійної діяльності здійснюється у професійно-технічних навчальних закладах та вищих навчальних закладах відповідного профілю. Навчальний заклад як початкова ланка підготовки спеціалістів є підґрунтям професійної діяльності її випускників.

Донедавна кадри для готельного та ресторанного бізнесу в Україні готував лише Київський технікум готельного господарства, що був відкритий у 1979 році і за часів СРСР залишався єдиним у цій сфері. Але підготовка фахівців з напрямку «Туризм» була законодавчо підтверджена постановою Кабміну лише у 2002 році, що спонукало появу відповідних спеціальностей, у тому числі й готельного господарства та ресторанної справи. Незважаючи на те, що підготовку кадрів для сфери туризму та готельно-ресторанного господарства декларують уже понад 140 вузів, все ще існує велика кількість проблем у цій сфері: як законодавчих (недосконалість окремих законодавчих актів), так і навчальних – труднощі у підготовці фахівців з масових професій для готелів. Але, незважаючи на всі ці перепони, сфера гостинності на сьогоднішній день являється вельми перспективним ринком праці [3], який особливо потребує вливання молодих спеціалістів, навчених із психологічним підходом працювати для людей.

За останні роки галузеві стандарти вищої освіти підготовки фахівців з сфери гостинності змінювалися, що ускладнювало професійну підготовку у вищих навчальних закладах України [1]. Формування нової системи вищої професійної освіти в Україні не означає недосконалість попередньої, а в умовах коли вимоги та потреби ринку інтелектуальної праці швидко змінюються, система вищої освіти повинна надавати можливість студентам отримувати не тільки теоретичну, але й ґрунтовну практичну професійну підготовку.

Як зазначає О. Кашинська [2], «однією з найважливіших вимог до професійної освіти в концепції модернізації національної освіти є підготовка компетентного, відповідального та конкурентоспроможного на ринку праці фахівця, який вільно володіє своєю професією та орієнтується в суміжних областях діяльності, здатного до ефективної роботи за фахом на рівні світових стандартів, готового до постійного професійного зростання соціальної та професійної мобільності фахівця».

Згідно з положеннями Ради Європи існує п'ять груп ключових компетенцій, якими мають оволодіти молоді спеціалісти сфери обслуговування:

- 1) умінням брати на себе відповідальність, врегулювати конфлікт у колективі;
- 2) бути толерантним, поважати інші культури, мови й релігії;
- 3) вільно розмовляти іноземними мовами;
- 4) володіти комп'ютерними технологіями;
- 5) виробити готовність здобувати й поглиблювати фахові знання впродовж усього життя.

Тобто, головне призначення фахівця у сфері гостинності – це слугувати людям, така специфіка його професійної діяльності. Він має мислити креативно, мати широкий науково-природничий і гуманітарний кругозір, бути підготовленим духовно, морально, фізично і професійно [8; 9].

Для задоволення цих вимог необхідна сумлінна робота з підготовки фахівців готельно-ресторанної справи. Як відомо, донедавна у готельних комплексах, турфірмах та турагенціях на керівних посадах працювали фахівці з будь-якою базовою освітою, пройшовши відповідну перепідготовку або спеціалізацію з менеджменту туристичної індустрії [11]. Але рівень обслуговування споживачів туристичних послуг в Україні відповідає світовим стандартам лише тоді, коли

кадри для туристично-готельної сфери готуватимуть викладачі з науковим ступенем і відповідною професійною орієнтацією.

В Україні професійну підготовку майбутніх фахівців з туризму й готельно-ресторанної справи здійснюють близько 150 вузів, у яких ліцензійний обсяг прийому – від 30 до 100 студентів. Велика кількість вузів зосереджена там, де є багаті туристично-рекреаційні можливості. Програму навчання кожен ВНЗ розробляє під свої потреби, але відповідно до затверджених міністерством стандартів. Для того щоб об'єднати інтелектуальні зусилля у справі науково-методичного забезпечення навчального процесу у 1997 р. за ініціативою ректора Київського університету туризму, економіки і права, професора В. К. Федорченка була створена Асоціація навчальних закладів України туристичного та готельного профілю. На сьогодні членами цієї Асоціації є 75 вищих навчальних закладів різних рівнів акредитації, які здійснюють професійну підготовку з туризму й готельного господарства. У рамках асоціації студенти можуть виїздити на стажування до Німеччини, Туреччини, Болгарії, Бельгії, Франції, Єгипту, на о. Кіпр та ін.

Вищі навчальні заклади пропонують розглядати професійні компетентності майбутніх фахівців з урахуванням принципу єдності свідомості і діяльності [4]. Професійна свідомість повинна розглядатися як теоретична і в певній мірі практична готовність спеціаліста до фахової діяльності, яка обумовлює її як практичну готовність спеціаліста до виконання професійних обов'язків.

Основними ознаками практичної готовності до професійної діяльності у сфері гостинності студентів можуть бути [12]: позитивне ставлення до обраної професії; наявність спеціальних знань, умінь, навичок; сформованість професійно важливих якостей; сформовані навички самостійної творчої роботи, оволодіння методами наукового пізнання, здатність до інноваційної

діяльності; наявність здібності до професійної діяльності; готовність до постійного саморозвитку та самоосвіти, здатність до рефлексії; сформованість відповідних психологічних якостей особистості, рис характеру, що формують особливий стиль професійної діяльності.

Але попри це, все одно спостерігається тенденція щодо високого рівня недовіри до якості української освіти. Прикладом чого є переконання «нових українців» в тому, що хорошу освіту в галузі гостинності можна здобути лише в кращих школах та університетах Англії, Швейцарії, Німеччини. Це навіть стало своєрідною модою серед забезпечених громадян, які стверджують, що «якщо усім зібрати гроші та відправити 10 тисяч молодих здібних українців на навчання за кордон, то тоді Україна почала б швидко рухатися в європейському напрямку». На підтвердження є приклад китайської держави, яка послала навчатися за кордон сто тисяч своїх студентів, результатом чого став надзвичайно швидкий та прогресивний розвиток економіки країни [10].

Європейським країнам вдалось побудувати ефективну систему освітніх цінностей. Її базою є так званий «Трикутник знань» (освіта – наука – інновації). Така система цінностей стимулює розвиток європейської освіти. І в цьому сенсі їхній досвід має велику цінність. Результатом дотримання таких пріоритетів є високий рівень довіри з боку світової спільноти до якості європейської освіти.

На даному етапі розвитку українському суспільству необхідне в першу чергу забезпечення довіри до оцінки якості нашої освіти і безпосередньо в сфері гостинності. Практично неможливо реформувати будь-яку сферу діяльності (і, зокрема, освіту), якщо відсутня довіра між учасниками процесу. Необхідною умовою для продуктивного проведення освітніх перебудов є довіра з боку суспільства [12].

Довіра до системи забезпечення якості європейської освіти базується на таких елементах [7]:

1. Прозорість: забезпечує зрозумілість і передбачуваність процесів забезпечення якості освіти в оперативному режимі для всіх зацікавлених сторін.

2. Об'єктивність: відображає вимогу незалежності від волі або бажання людини і забезпечує незаангажованість, неупередженість як використаної інформації, так і результатів прийняття рішень на її основі.

3. Достовірність являється синонімом поняття «істина» і характеризує беззаперечне, чітко обґрунтоване і доказове знання.

Попри всю недосконалість нашої освітньої системи та невідрегульованості плати за навчання, загальна кількість студентів вузів III-IV рівнів акредитації в Україні перевищує відповідні показники найблагополучніших радянських років, а в галузі обслуговування – навіть у декілька разів. Попри прогнози демографів щодо істотного зниження кількості абітурієнтів, а у зв'язку з цим і різкого зменшення кількості вузів у країні, – ректори кращих університетів не переймаються: інтерес до якісної освіти зберігатиметься, тому криза не торкнеться вузів зі стійкою репутацією і навіть прогнозують значне зростання кількості іноземних студентів у вітчизняних вузах.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Сучасна вища професійна освіта у сфері підготовки фахівця галузі обслуговування повинна здійснюватися з урахуванням сучасних вимог до гостинності та забезпечувати виконання низки завдань, зокрема таких як економічний успіх країни, сталий розвиток суспільства. Ці завдання можливо реалізувати через таку підготовку майбутніх фахівців, яка відповідає запитам сучасного ринку праці. Основна увага у вищих навчальних закладах повинна приділятися розвитку особистості студента, його комунікативній підготовленості, формуванню професійних компетенцій, здатності здобувати і розвивати знання, мислити і працювати по новому.

Тому зважаючи на досвід європейських колег в організації науково-навчального процесу та враховуючи специфіку освітнього поля України та певні аспекти українських вищих навчальних закладів, для того щоб провести оцінку того, з якою активністю та ефективністю студенти беруть участь в забезпеченні якості освіти, кожен ВУЗ має ставити перед собою такі запитання:

Чи достатня кількість представників студентської ради є членами вчених рад, робочих груп, комісій та інших факультетських та університетських нарад, де розглядаються питання пов'язані із забезпеченням якості?

Чи студенти регулярно беруть участь у перевітках та переатестаціях?

Чи наявна регулярна взаємодія між студентами, представниками студентських рад та членами комісій, які контролюють й відповідають за адекватний моніторинг якості освіти у навчальному закладі?

Чи їхня участь є реальною чи радше формальною?

Чи представники студентів відіграють фактичну важливу роль у вирішенні проблемних та конфліктних ситуацій щодо питань, пов'язаних з якістю освіти?

Чи керівники відділів, кафедр, деканатів, університетів слухають та рахуються з думкою студентів?

Чи є ефективним і продуктивним зв'язок між організаторами навчального процесу і тими, хто навчається?

Ці та багато інших запитань допоможуть провести якісний аналіз реального стану ефективності студентської праці у сфері забезпечення якості освіти.

Отже, вищі навчальні заклади України, виходячи із наявного досвіду провідних європейських університетів, повинні створювати умови, які дозволять регулярно впливати на систему якості освіти через взаємовигідні двосторонні стосунки між студентством та університетом; прописати чіткі механізми та канали впливу і регуляр-

но та прозоро представляти рівень їх результативності; публічно поширювати інформацію про ці механізми у друкованих та електронних ЗМІ; оприлюднювати всі зміни, які відбулися, що дозволить студентам відчувати свою причетність до розвитку університету та відчути реальний вплив на формування системи якості освіти; формувати академічну атмосферу партнерських взаємовигідних стосунків між студент-

ською спільнотою та викладацьким складом через участь студентів та викладачів у спільних проектах, практиках, навчальних лабораторіях; забезпечити систему тренінгів як для студентів, так і викладачів про механізми Європейської системи забезпечення якості освіти; регулярно здійснювати моніторинг й аналіз результатів, публічно впроваджувати зміни та регулярно висвітлювати хід цих процесів.

### **Список використаної літератури**

1. Гункевич, М. Б. Сучасні тенденції процесів підготовки фахівців галузі туризму в Україні. / М. Б. Гункевич // Вісник Луганського національного Університету ім. Т. Шевченка. Серія : Педагогічні науки. Частина 3. – 2013. – № 18 (277). – С. 34–39.
2. Кашинська, О. Є. Переваги неперервної освіти в підготовці фахівців для сфери гостинності в Україні [Електронний ресурс] / О. Є. Кашинська // Економічний вісник університету. Збірник наукових праць Переяслав-Хмельницького державного педагогічного університету імені Григорія Сковороди. – Переяслав-Хмельницький : ФОП Лукашевич О.М., 2013. – 516 с. – Режим доступу : [http://www.vuzlib.com.ua/articles/book/16643-Perevagi\\_neperervnoyi\\_osviti\\_/2.html](http://www.vuzlib.com.ua/articles/book/16643-Perevagi_neperervnoyi_osviti_/2.html).
3. Кнодель, Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в країнах-членах Всесвітньої туристської організації : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня д. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Л. В. Кнодель. – Тернопіль, 2007. – 40 с.
4. Літвінова-Головань, О. П. Актуальні проблеми підготовки майбутніх фахівців з туризмознавства до анімаційної діяльності / О. П. Літвінова-Головань, Л. В. Безкоровайна // Педагогічний процес: теорія і практика. – 2015. – № 1-2 (46-47). – С. 80–83.
5. Любіцева, О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2003. – [2-ге вид.]. – 436 с.
6. Мальська, М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
7. Федорченко, В. К. Теоретичні та методичні засади підготовки фахівців для сфери туризму : [монографія] / за ред. Н. Г. Ничкало, В. К. Федорченко. – К. : Слово, 2004. – 472 с.
8. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – К. : Дакор, 2009. – 368 с.
9. Квартальнов, В. А. Туризм : учебник / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 320 с.
10. Сергун, О. Обучение менеджеров по персоналу как условие достижения стратегических целей компании / О. Сергун, Д. Дьякова, А. Новикова, Ю. Пасс // Управление персоналом. – 2002. – № 12. – С. 30.
11. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М. : «Альфа-М», 2009. – 304 с.
12. 2017 U.S. Conference of Mayors Tourism, Hotel and Lodging Survey Executive Summary [Електронний ресурс] // AHLA. – 2017. – Режим доступу : [https://www.ahla.com/sites/default/files/AHLA\\_USCM\\_ExecSummary%20latest.pdf](https://www.ahla.com/sites/default/files/AHLA_USCM_ExecSummary%20latest.pdf).

### **Бібліографічний опис для цитування:**

Маринюк, А. Ю. Основні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців галузі гостинності на сучасному етапі / А. Ю. Маринюк // Науковий журнал «Економічні горизонти». – 2017. – № 2(3). – С. 80–84.