

### **Концептуальні підходи до підготовки фахівців готельно-ресторанної справи**

*Стаття присвячена викладу концепції підготовки фахівців готельно-ресторанної справи в Україні з використанням прогностичних методів, компетентнісного підходу та структуризації навчального плану та напрямків наукової роботи.*

**Ключові слова:** вища освіта, навчальний план, системні методи, компетентнісний підхід, готельно-ресторанна справа.

В умовах сучасності в Україні, у зв'язку із розгортанням підготовки фахівців готельно-ресторанної справи (у подальшому, ГРС), виникла нагальна необхідність формулювання концепції такої підготовки та її широкого наукового і громадського обговорення. В даній статті викладено матеріал для такого обговорення. Запропонована концепція підготовки фахівців ГРС заснована на:

оцінках соціально-економічної ситуації (в цілому і в галузі) в країні і світі та відповідних прогнозах на наступне десятиріччя;

оцінках і прогнозах тенденцій розвитку вищої освіти в Україні, у країнах СНД і в Світі;

використанні компетентнісного підходу і адекватного задачам підготовки та використанні структурування навчального плану;

мультидисциплінарного наукового забезпечення підготовки фахівців.

Оцінка і прогноз соціально-економічної ситуації в цілому і в галузі, що розглядається, вказує на наявність 4 основних релевантних тенденцій:

прискорення темпів розвитку сфери послуг;

---

<sup>48</sup> Носова Ірина Олександрівна, кандидат педагогічних наук; доцент; Машкова Ольга Вікторівна, кандидат географічних наук; Херсонський державний університет; Хаєт Леонід Григорович, кандидат технічних наук; доцент; співробітник Ордену Мальтійського Хреста (Німеччина, м.Берлін)

переміщення центрів економічного розвитку на Схід;  
відносно збільшення долі сфери послуг, особливо, в розвинутих країнах;  
випереджуючий розвиток інформаційних технологій.

Однією з головних рис сучасного суспільства є прискорення темпів соціально-економічного і науково-технічного розвитку і відповідно накопичення інформації. Якщо раніше основною причиною заміни обладнання був матеріальний знос, то сьогодні в розвинутих країнах основною причиною заміни є моральний знос у зв'язку з появою на ринку більш ефективних і продуктивних моделей. Термін заміни обладнання різко скоротився, а оновлення його парку стало основним способом підвищення ефективності, як у сфері виробництва, так і у сфері послуг.

Процеси, що відбуваються у сфері освіти, багато у чому аналогічні. Раніше дрібні зміни, що вносили час від часу у навчальні плани і програми, забезпечували їх сучасний рівень. Сьогодні, у зв'язку з прискоренням темпів науково-технічного прогресу, неефективність такого підходу стає очевидною. Розумною альтернативою такому складанню програм «від досягнутого» є випереджуюче планування навчального процесу, можливе лише на прогностичній основі. Нескладно підрахувати «життєвий цикл» такої програми - 15 років, що складається з періоду перегляду програм (5 років), терміну підготовки фахівця (5 років), періоду підвищення його кваліфікації і старіння знань (5 років). При цьому можливе використання відомих в інших галузях знань методів прогнозування, а підготовка фахівців ГРС повинна бути не «сучасною», а «випереджальною» [7].

Сфера бурного розвитку виробництва сьогодні охоплює Азію і, частково, Латинську Америку. Це поперед всього лідер сучасного економічного розвитку – соціалістичний Китай, а також Індія, Індонезія, Туреччина, Бразилія тощо. За експертною оцінкою *Price Waterhouse Coopers*, очікувані темпи промислового росту нових «майстерень світу» - КНР (6,3% у рік) і Індії (7,6 %) – в'ятєро вище, ніж бувших «майстерень світу» - Германії (1,5 %) і Японії (1,2 %). Після етапу прискореного промислового розвитку у цих країнах слід очікувати буму розвитку сфери сервісу. Вітчизняна сфера сервісу, безумовно наступна у фарватері його західноєвропейських стандартів, може опинитися у тупику, якщо не відбудеться своєчасної переорієнтації. До речі, і в сучасній Європі з кожним роком все більш китайських, індійських, японських, в'єтнамських, тайських ресторанів, кафе і бістро.

Значення обслуговуючої праці у сучасному світі постійно зростає. За прогнозами, у заможних країнах доля населення, зайнятого у сервісі, перевищить 50%. Характер роботи в цій сфері також якісно змінюється, що повинно бути відображено і в навчальних програмах. Однак загальносвітовою тенденцією сьогодні є випереджуючий розвиток сервісу паралельно підвищенню багатства країни, в Україні ж - випереджуючий розвиток сервісу паралельний її знедоленню.

«Розвал економіки і падіння ВВП був у Росії більшим, ніж після Другої світової війни. В період 1940-1946 рр. обсяги виробництва впали на 24%, а в період 1990-1999 рр. - майже на 60%», - пише відомий американський фахівець Стиглиц Дж. [6]. Деіндустріалізація України (як і Росії) залишає можливості розвитку лише у сферах торгівлі і сервісу, причому доля працюючих в цій галузі постійно зростає [5]. Перспективність сфери сервісу підвищується внаслідок потреби відносно невеликих інвестицій у порівнянні зі сферою виробництва, але знижується з-за падіння реальної купівельної спроможності населення. Крім того, існує важлива тенденція - поєднання сфери готельно-ресторанного бізнесу із шоу-бізнесом та індустрією задоволень. Випереджуюча підготовка фахівців ГРС може бути реалізована тільки із застосуванням всього спектру сучасних технологій. Впровадження сучасних комп'ютерних і сітьових технологій навчання є одною з найважливіших умов ефективної підготовки фахівців сфери сервісу. Вони створюють нові можливості у використанні сучасного світового досвіду у повному обсязі кожним студентом (а, у подальшому, фахівцем) через Інтернет-технології.

В системі вищої освіти і підготовки фахівців можна відмітити наступні тенденції:

глобалізація, розширення сфери дій освітніх стандартів. Це дозволяє забезпечити «прозорість» національних границь і мобільність робочої сили в інтересах транснаціональних корпорацій, банків та інших наднаціональних, наддержавних утворень. Важливим знаряддям цього є Болонський процес; розширення предметної області освіти, диверсифікація та універсалізація спеціалістів;

освіта стає все менш «знаніє-орієнтовною» і все більш – «особистісно-орієнтовною». У зв'язку з цим, меншою стає роль репродуктивного знання і більшою – роль тренінгів, активних методів навчання, різноманітних практик.

Що стосується напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа», то тенденції глобалізації і нав'язування «загальнолюдських» стандартів в галузі протистоїть тенденція підвищення різноманіття і врахування широкого спектру національних, конфесіональних і культурних традицій. Тут, безумовно, Україна, як одна з найдавніших цивілізацій планети, повинна сказати своє вагоме слово.

Українські традиції хлібосолюства і гостинності, їх вивчення і розвиток можуть внести відчутний вклад в розширення можливостей ГРС, підвищення привабливості галузі для вітчизняних та закордонних клієнтів. Доки спостерігається зворотна тенденція – засилля закладів типу «Макдональдс».

Компетентнісний підхід, який розвивається у системі освіти на світовому рівні [2], і вітчизняними науковцями [4,8], передбачає формування навчальних планів і програм, виходячи з переліку необхідних фахівцю компетенцій та їх складу. У сучасному світі особливо важливими вважаються міжкультурні компетенції, здатність працювати з людьми різної національності, конфесії і культури, підкреслює Г.Ауэрнхаймер [1]. Так, стандартом 4- і 5-зіркових готелів є володіння всім персоналом не менш, як трьома мовами. Вельми часті помилки, при яких ці знання обмежуються граматиною, виключаючи такі ключові компетенції, як знання країни носіїв мови, її історії, культури, традицій і звичаїв.

Відповідно до підходу А.Шельтена, професійна компетентність фахівця складається з особистісної (загальної) і спеціальної, причому загальна компетентність задає рівень, а спеціальна - напрямок освіти [3]. З Використанням цього підходу запропонована структура професійної компетентності фахівця ГРС (рис. 1).

Виділені дві складові, у кожену з яких включено 4 компоненти, на цій основі запропонована структура навчального плану їх підготовки (табл. 1).

Слід особливо відмітити рівень новизни виконаної задачі. Так, мешканці країн Європи вважаються одними з найкращих світових фахівців у вказаній галузі і управляють найпрестижнішими готелями світу (Європа, Емірати, Дубай). Однак, у Німеччині підготовка відповідних фахівців ведеться на рівні коледжу, впродовж 3 років. Вища освіта в цій галузі, відсутня, відповідно пошук рівноцінних аналогів утруднений.

У табл. 1 представлені основні навчальні дисципліни, серед яких виділені базові та спеціальні. У запропонованій структурі реалізовано логічний ланцюг: професійна компетентність фахівця ГРС → її складові → її компоненти, одночасно є блоками навчального плану, циклами навчальних дисциплін → базові навчальні дисципліни → прикладні навчальні дисципліни.

1 – дві складові професійної компетентності (рис. 1.)

2 – компоненти компетентності (рис. 1.) - блоки навчальних дисциплін

3 – ГРГ – готельно-ресторанні господарства

4 – теми і напрями наукових досліджень і розробок (рис. 2.)

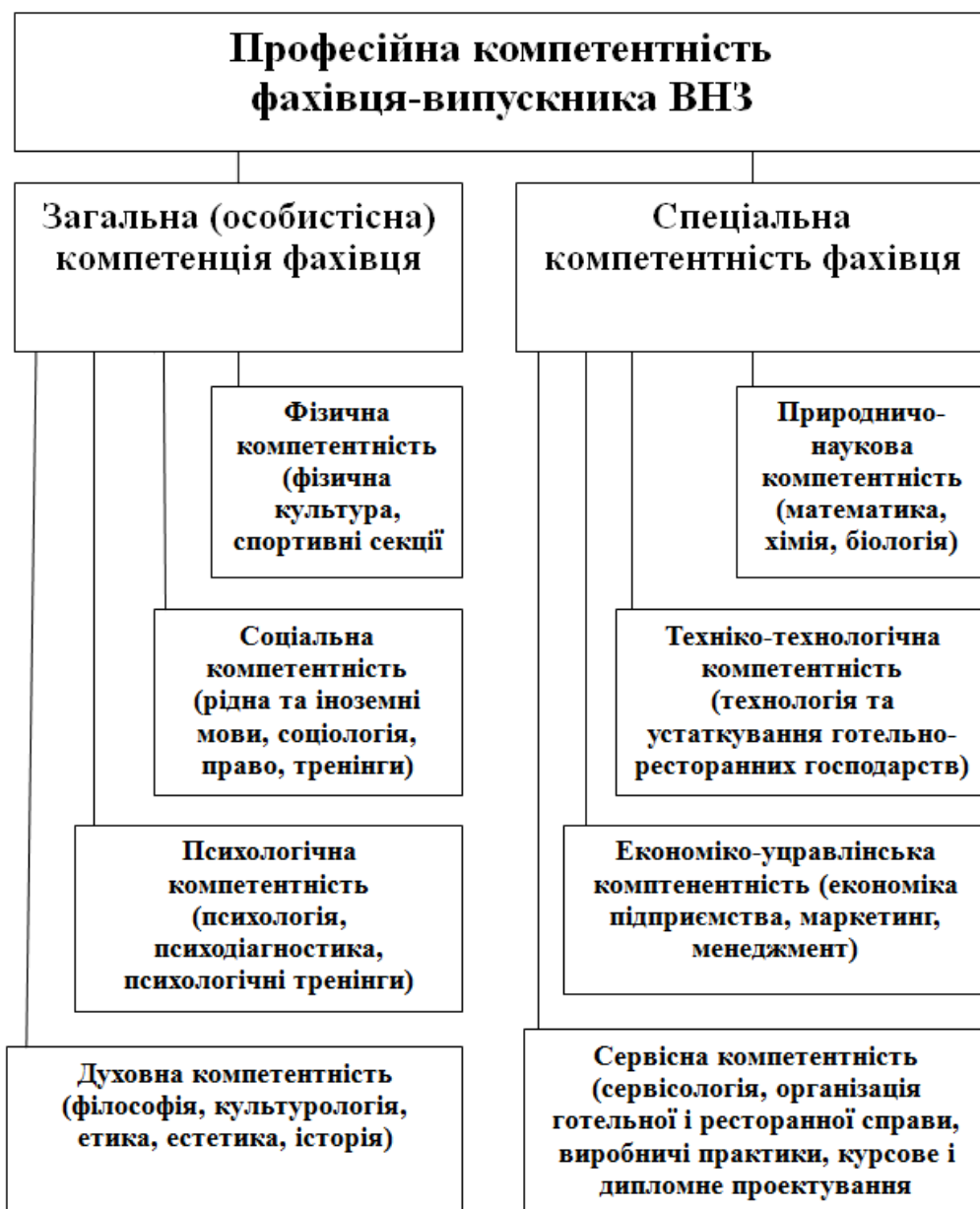
5 – галузі наукових розробок дослідників інших спеціальностей

Сучасна вища освіта неможлива без високорозвиненого наукового забезпечення спеціальності. Наукова і педагогічна діяльність взаємно узгоджуються в їх матеріальному, кадровому, інформаційному і духовному аспектах. Представлений варіант наукового забезпечення напряму підготовки «Готельно-ресторанна справа» розвиває напрям НДР: «Системний аналіз і вдосконалення діяльності готельно-ресторанних господарств (ГРГ)». Особливістю даного наукового напряму є міждисциплінарний характер, тут необхідно залучення даних маркетингу, менеджменту, соціології, психології, культурології, системних методів. Попередній аналіз предметної області дозволив виявити в рамках вказаного напряму 4 теми і 8 підтем (рис. 2).

С метою забезпечення системного підходу спершу необхідно здійснити окремо аналіз як уречевленої, так і живої праці в галузі. Уречевлена праця підлягає дослідженню в темі 1 «Маркетингова експертно-кваліметрична оцінка готельно-ресторанних господарств», причому маркетингові принципи передбачають оцінку ринка «з обох сторін прилавка».

С одного боку, необхідно складання інформаційного банку готельно-ресторанних господарств і вивчення запропонованих ними послуг (тема 1а «Маркетингова експертно-кваліметрична оцінка готельно-ресторанних господарств - аналіз уречевленої праці і пропозиції послуг»). Підприємства, що занесені у створений реєстр, «банк даних», використовуються як бази для проведення виробничої практики студентів і експериментальних досліджень.

З іншого боку, стосовно сукупного клієнта необхідно виявити, «чого ж, насправді, бажає клієнт» і як він задовольняє одиничний і сукупний попит на готельно-ресторанні послуги. Тема 1б «Маркетингова оцінка обсягу і структури соціальної потреби, попиту на послуги готельних і ресторанных господарств» включає: вивчення клієнтів; кваліметрию послуги, вивчення змісту і якості послуги (одиничної послуги і сукупності послуг); оцінку реальної якості надання одиничної послуги; визначення схеми задоволення сукупної потреби у послугах і оцінка реальної якості її надання; виявлення шляхів підвищення якості послуг (одиничної і сукупної), їх класифікація і систематизація.



**Рис.1.** Структура професійної компетентності фахівця готельно-ресторанної справи з використанням підходу А.Шельтена

Аналіз живої праці, особистісні якості персоналу грають в розглянутій галузі ключову роль (тема 2 «Відбір, навчання і підготовка персоналу готельно-ресторанних господарств (аналіз живої праці)»). Тема поділяється на дві підтеми, одна з яких пов'язана з підготовкою операційних працівників (тема 2а «Відбір, навчання і підготовка персоналу готельно-ресторанних господарств (аналіз живої праці і трудової діяльності)»), а інша – з підготовкою керівного складу (тема 2б «Відбір, навчання і підготовка керівництва готельно-ресторанних господарств (аналіз живої праці і внутрішнього управління)'). Передбачено розробку системи авторських тестів, їх апробацію і валідацію; здійснення спостережень професійної діяльності співробітників і керівників готельно-ресторанних господарств.

Також слід зазначити, що в даній галузі господарської діяльності все більшого значення набувають культурологічні аспекти (тема 3 «Розвиток корпоративної культури готельно-ресторанних господарств (культурологічні аспекти)'). Корпоративна культура організації повинна розглядатися на двох рівнях. Кожен колектив готельно-ресторанних господарств має внутрішню культуру, взаємовідношення, систему управління, цінності і авторитети (тема 3а «Розвиток корпоративної культури готельно-ресторанних господарств (внутрішні культурологічні аспекти – персонал і керівництво)'). Також слід враховувати, що є певний імідж закладу, звернений до клієнта, і він також повинен бути досліджений (тема 3б «Розробка моделей корпоративної культури готельно-ресторанних підприємств (зовнішні культурологічні аспекти - клієнти)').

Таблиця 1

## Структура навчального плану на основі компетентнісного підходу

Складові <sup>1</sup>	Компоненти компетентності <sup>2</sup>	Фундаментальні, базові дисципліни	Прикладні, спеціальні, дисципліни	Теми НДР <sup>4</sup>
1	2	3	4	5
Особистісна компетентність	Фізична компетентність	Фізичне виховання	-	5
	Соціальна компетентність	Українська мова Іноземні мови	Ділова українська мова, Ділове спілкування, Мовний етикет, Іноземні мови у ГРГ <sup>3</sup>	5
		Соціологія, правознавство, підприємницьке право Трудове право, кооперативне право Договірне право	-	5
	Психологічна компетентність	Психологія Психодіагностика	Психологія сервісу Управління персоналом	16 2а 2б 4а
	Духовна компетентність	Історія України Культурологія Філософія (релігієзнавство, логіка етика, естетика)	Культура готельно-ресторанної справи Дизайн об'єктів ГРГ	3а 3б 4б
Спеціальна компетентність	Природничо - наукова компетентність	Вища математика Статистика Основи наукових досліджень	Безпека життєдіяльності Охорона праці Гігієна і санітарія	3б 4а
		Хімія, біохімія Біологія, екологія	Харчова хімія, Мікробіологія, Фізіологія харчування	5
Спеціальна компетентність	Техніко-технологічна компетентність	Інженерна графіка Товарознавство Устаткування закладів ГРГ Стандартизація, метрологія і сертифікація	Громадянське будівництво Інженерне обладнання будівель Інфраструктура ГРГ Технологія продукції ресторанного господарства	5
		Інформатика, інформаційні технології	Інформаційні технології в ГРГ Електронна комерція Інтернет в бізнесі і сервісі	5
	Економіко-управлінська компетентність	Економічна теорія, макроекономіка, мікроекономіка	Бухгалтерський облік в ГРГ Страховання Фінансові ризики	5
		Маркетинг Менеджмент	Моніторинг світового ринку готельних і ресторанных послуг Комунікативний менеджмент	1а 1б 2б
	Сервісна компетентність	Сервісна діяльність	Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства	1а 2а
			Санаторно-курортна справа, Рекреаційні комплекси	5
			Практики, курсове і дипломне проектування	3а 4б

Важливою є також тема 4 «Креативність і дизайн готельно-ресторанних господарств». Для забезпечення розвитку бізнесу є значимим і теоретичний аспект проблеми (тема 4а «Креативність в готельно-ресторанних господарствах, її діагностика, розвиток і моніторинг»), та її практична сторона (тема 4б «Дизайн готельно-ресторанних господарств (інтер'єр, одяг, документи, логотип, реклама)»).

Відповідно до принципів системного підходу, як структура науково-дослідної роботи (НДР), так і структура навчального плану повинні бути взаємопов'язаними частинами загальної системи підготовки фахівців готельно-ресторанних господарств. Це відображено в останньому стовпчику табл. 1, де показано також розмежування областей наукової діяльності фахівців ГРС та інших наукових спеціальностей.



**Рис 2.** Зміст і структура науково-дослідної роботи за напрямом підготовки «Готельно-ресторанна справа»

Відповідно, для удосконалення підготовки фахівців готельно-ресторанної справи, стосовно до вимог сьогодення, є необхідним:

- вдосконалення навчальних планів і програм із врахуванням принципу випереджуючого навчання на прогнозній основі;
- структурування навчального процесу з використанням компетентнісного підходу;
- застосування сучасних технологій для якісної перебудови всієї системи підготовки фахівців;
- розгортання наукових досліджень відповідно розробленої структури.

#### Список використаних джерел

1. Auernheimer G. Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. – Opladen, 2002. – 235 s.
2. Calchera F., Weber J. C. Entwicklung und Förderung von Basiskompetenzen // Schlüsselqualifikationen, 1990. – Н. 116. – S. 178 – 201.

3. Schelten A. Begriffe und Konzepte der Berufspädagogischen Fachsprache. – Stuttgart, 2000. – 162 S.
4. Єрмаков І. Г. Феномен компетентісно спрямованої освіти // Школа. Інформаційно-методичний журнал, 2006. – № 12. – С. 5 – 7.
5. Калабеков И. Г. Российские реформы в цифрах и фактах (справочное издание). – М.: РУСАКИ, 2007. – 288 с.
6. Стиглиц Дж. Кто потерял Россию? / Институт приватизации и менеджмента // М.: ЭКОВЕСТ, 2004. – Вып. 4, № 1.
7. Хаст Л. Г., Перепічаєнко Є. К. Принципи випереджаючої політехнічної підготовки майбутніх вчителів технології // Проблеми трудової і професійної підготовки. Випуск 1. – Київ-Слов'янськ: ІЗМН-СДПІ, 1997. – С. 34 – 37.
8. Юртаева Т. С. От компетентности педагога до компетентности выпускника // Педагогическое обозрение, 1999. – № 4. – С. 31 – 33.

**Nosova I.\*, Mashkova O.\*, Hayet L.\*\***

**The concept of education in hotel and restaurant business**

*\*Kherson state university, Kherson, Ukraine; \*\*Order of Malta, Berlin, Germany*

*The present article gives the concept of training of specialists of hotel and restaurant business in Ukraine using predictive techniques, competency approach and structuring of curriculum and areas of research.*

*Modern higher education is impossible without highly developed scientific support of a specialty which bears interdisciplinary nature with engaging of data of marketing, management, sociology, psychology, cultural science, system methods.*

*To improve the training of specialists of hotel and restaurant business it is necessary: to develop curriculums and programs taking into account the principle of outrunning training based on the forecasting; structuring of the training process using competency approach and system methods; application of information technologies for high-quality reorganization of all system of specialist's training; conducting of scientific researches in the above-mentioned areas of research and scientific works according to the developed structure.*

**Keywords:** *hotel and restaurant business, higher education, forecasting, curriculum, competency approach.*