

УДК 378.647

**І.О. Носова**, к.п.н, доцент,  
**В.І. Чепок**, к.п.н, професор,  
Херсонський державний університет.

## ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

*І.О. Носова, В.І. Чепок. Проблеми сучасної підготовки фахівців сфери обслуговування.* Запропоновано модель формування професійних умінь фахівців сфери обслуговування. Для її реалізації визначено відповідні педагогічні умови. З метою оцінки дієздатності моделі виділено рівні професійних умінь. Визначені їх основні характеристики.

*I.O. Nasova, V.I. Chepok. Problems of modern preparation of specialists of sphere of service.* The model of forming of professional abilities of specialists of sphere of service is offered. For its realization certainly the proper pedagogical terms. With the purpose of estimation of model capability the levels of professional abilities are selected. Certain them basic descriptions.

**Вступ.** Розвиток ринку послуг в Україні потребує наявності висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування, до яких в сучасних умовах висуваються нові вимоги.

На сьогоднішній момент індустрія сфери обслуговування поширюється і займає одну з перших позицій у формуванні економіки країни. На протязі багатьох років дана індустрія в основному була державною структурою, сьогодні вона знаходиться здебільше часткою в руках приватного бізнесу.

**Матеріал і результати дослідження.** Аналіз психолого-педагогічної літератури показав, що проблема формування фахових компетенцій у різних фахівців сфери обслуговування досліджувався в роботах Н.В.Паркіної, З.І.Павицької, О.Н.Риданової та ін., однак питання формування професійних умінь у майбутніх фахівців індустрії гостинності розглянуті не достатньо повно, в той же час до них пред'являються нові вимоги.

Підготовку фахівців для індустрії гостинності в основному здійснюють професійно-технічні навчальні заклади та вищі навчальні заклади відповідного профілю.

Державні навчальні стандарти для системи професійної освіти змінюють вимоги до освітнього процесу та його результатів. У відповідності із ними фахівець індустрії гостинності повинен володіти певним набором компетенцій. Компетенція трактується як інтегральна характеристика студента, тобто динамічна сукупність знань, вмінь, навиків, здібностей і особистісних якостей, які студент зобов'язаний продемонструвати після завершення освітньої програми.

Для того щоби стати висококваліфікованим фахівцем, студент повинен не тільки володіти знаннями, вміннями, набутими в процесі навчання, але й грамотно їх застосовувати, використовуючи творчий підхід у професійній діяльності.

Сформовані компетенції фахівець індустрії гостинності повинен вміти застосовувати в різних видах професійної діяльності. Реалізація видів діяльності неможлива без формування сукупності професійних вмінь, що є складовою частиною загальнокультурних і фахових компетенцій [2,3].

Професійні вміння фахівців сфери обслуговування - це сукупність усвідомлених, цілеспрямованих, засвоєних розумових і практичних дій на основі продуктивного застосування знань про професійну діяльність фахівців сфери обслуговування, функцій і структури спілкування, основних технік комунікації, що забезпечують реалізацію наступних видів діяльності: організації обслуговування,

маркетингової діяльності, контролю якості продукції і послуг, виконання робіт за робітничими професіями і посадами службовців у закладах гостинності.

Структура професійних вмінь фахівця сфери обслуговування має певні специфічні риси і повинна включати такі види вмінь:

1) діалогово-мовні - уміння правильно будувати письмове і усне мовлення, грамотно побудувати діалог з персоналом, тактовно розмовляти з клієнтом;

2) інформаційно-технологічні - уміння довести до персоналу інформацію про організацію робіт із обслуговування клієнтів, про організацію технологічного процесу на виробництві, про необхідність контролю дотримання технологічного процесу виробництва;

3) аудіо-контактні - уміння вислухати клієнта, оцінювання якості обслуговування і на цій основі розробка пропозицій щодо його підвищення;

4) аналітико-управлінські - уміння аналізувати виробничі ситуації, здатність урегулювати виробничі конфлікти, організувати вигідне ділове співробітництво в процесі обслуговування;

5) оціночно-рефлексивні вміння - уміння здійснювати висновки на основі проведеного дослідження виробничого процесу підприємства сфери обслуговування та розробляти програму впровадження прогресивних методів управління [1].

Розглянемо модель формування професійних вмінь фахівців сфери обслуговування, в якій визначено етапи та педагогічні умови їх формування.

В основу формування професійних вмінь покладено ідею взаємозв'язку теорії і практики.

Процес формування професійних вмінь повинен бути заснований на наступних підходах: системному, проблемному, особистісно-орієнтованому, модульно-компетентнісному і контекстному.

Системний підхід дозволяє створити цілісну структуру формування професійних вмінь та визначити взаємозв'язки елементів структури [4].

Проблемний підхід забезпечує формування професійних вмінь в процесі вирішення проблемних ситуацій фахової спрямованості.

Особистісно-орієнтований підхід враховує особистість студента, її реалізацію у професійній діяльності, формування професійно значимих особистісних якостей.

Модульно-компетентнісний підхід полягає в основі реалізації державних освітніх стандартів, що передбачають формування загальних і професійних компетенцій блоками – модулями [7].

Контекстний підхід дозволяє здійснити підготовку фахівця в контексті його майбутньої професійної діяльності і спрямувати освітній процес на формування професійних вмінь фахівця сфери обслуговування.

В основу формування професійних вмінь повинно бути покладено систему принципів: науковості, системності, соціального партнерства, інтеграції, міжпредметних зв'язків, професійної спрямованості. Значної актуальності в умовах сьогодення, у підготовці фахівців сфери обслуговування, набуває принцип соціального партнерства.

Соціальне партнерство - це система взаємовідношень між освітніми закладами і господарствами, що надають роботу для випускників.

Реалізація принципу здійснюється через взаємодію із професійною спільнотою, а саме:

- виконання державних стандартів, розроблених з метою забезпечення якості робіт та послуг, що здійснюються професійними закладами сфери обслуговування;
- організацію цільової підготовки спеціалістів у відповідності із запитами роботодавців;
- рецензування освітніх програм і робочих програм за дисциплінами підготовки фахівців роботодавцями регіону;
- забезпечення роботодавцями навчально-виробничих видів діяльності студентів;
- працевлаштування випускників на підприємствах регіону.

Формування професійних умінь у фахівців сфери обслуговування повинно мати неперервний характер і здійснюватися в процесі теоретичного, виробничого і позаурочного навчання.

В процесі теоретичного навчання формується сукупність знань про професійну діяльність в ході вивчення дисциплін професійного і гуманітарного циклів.

Формування професійних умінь здійснюється в ході виконання завдань, що включають елементи професійного спілкування: публічні виступи, створення професійних проблемних ситуацій, участь в дискусіях, конференціях тощо.

Формування професійних умінь під час виробничого навчання реалізується через участь студентів у професійних тренінгах, майстер-класах, підготовці до отримання робітничої спеціальності.

Тренінги - форма навчання, що поєднує короткі теоретичні семінари і практичне відпрацювання навиків за короткий проміжок часу. Викладач моделює ситуації, з якими може стикнутися майбутній фахівець, і надає можливість студенту самому знайти рішення у тій чи іншій ситуації. Закріплення засвоєного навчального матеріалу здійснюється під час проходження практики.

Майстер-класи - це метод узагальнення і розповсюдження професійного досвіду. Майстер-класи проводяться на заняттях виробничого навчання. Майстер-класи реалізуються у двох форматах.

Перший - майстер-клас, що проводиться представником професійного закладу, другий - викладачем. В цьому разі ведучими виступають студенти, викладач виконує тільки організаційну функцію.

Відповідно студенти не тільки вдосконалюють професійні навички, але й розвивають комунікативні вміння: веденню діалогу, правильної побудові мовних конструкцій, управлінню групою [5,6].

Успішно пройдене виробниче навчання надає можливість отримання високої кваліфікації у відповідності з вимогами роботодавця.

Формування професійних умінь у позааудиторному навчанні здійснюється шляхом самостійної участі студентів у підготовці майстер-класів для груп менших курсів, проведенні професійних конкурсів, науково-дослідної роботи тощо.

Процес формування професійних умінь у майбутніх фахівців сфери обслуговування включає в себе декілька етапів.

Мотиваційно-цільовий етап забезпечує розвиток мотивації до формування професійних умінь у майбутніх фахівців сфери обслуговування через знайомство студентів із особливостями майбутньої професійної діяльності, розвитку потреб у набутті системи знань і вмінь; це етап попереднього ознайомлення із системою формування професійних умінь.

Когнітивно-діяльнісний етап забезпечує формування системи знань про основи сервісної діяльності підприємств сфери обслуговування під час вивчення спецкурсів «Сервісна діяльність», «Культура готельно-ресторанної справи», «Психодіагностика», «Мовний етикет» та ін.

Професійно-діяльнісний - етап формування професійних умінь в умовах фахової діяльності, що створюється і вимагається закладами сфери обслуговування - соціальними партнерами.

Оціночно-рефлексивний - етап оцінки і самооцінки сформованості професійних умінь фахівців сфери обслуговування, який включає у себе виконання завдань і вправ на теоретичних, практичних заняттях, під час позааудиторної роботи, а також показує можливості реалізації у професійній діяльності.

Для реалізації моделі формування професійних умінь фахівців сфери обслуговування визначено наступні педагогічні умови:

- підвищення мотивації до освітнього процесу;
- здійснення соціального партнерства із представниками професійних закладів;
- реалізація етапів формування професійних умінь;
- єдність освітньої діяльності студентів;
- наявність навчально-методичного забезпечення формування професійних умінь;
- розробка критеріально-діагностичного апарату оцінки сформованості професійних умінь.

З метою оцінки сформованості професійних умінь у майбутніх фахівців сфери обслуговування можна виділити три рівня професійних умінь:

1. Високий рівень: постійна мотивація до процесу формування професійних умінь; володіння всіма видами професійних умінь при вирішенні проблемних задач; на практиці професійні уміння реалізуються усвідомлено, самостійно і без помилок; об'єктивна самооцінка рівня сформованості всіх видів професійних умінь.

2. Середній рівень: слабо виражена мотивація до процесу формування професійних умінь; поверхове розуміння сутності технологічних процесів певного профілю; несистемне володіння професійними уміннями; об'єктивна самооцінка рівня сформованості окремих видів професійних умінь.

3. Базовий рівень: відсутність мотивації до процесу формування професійних умінь; володіння окремими видами або частково всіма видами професійних умінь; на практиці професійні уміння реалізуються не усвідомлено, з помилками; нездатність об'єктивно оцінити рівень сформованості професійних умінь.

**Висновок.** Професійні уміння фахівців сфери обслуговування мають складну структуру і формуються в процесі навчання і подальшої професійної діяльності.

Високий рівень сформованості професійних умінь фахівців сфери обслуговування буде сприяти становленню висококваліфікованого фахівця на ринку праці, при дотриманні всіх педагогічних умов формування професійних умінь.

### Література

1. Васина, Е.В. Методическое пособие. Основные умения и их место в содержании профессиональных образовательных программ. [Текст] / Е.В. Васина; СПб. Издательство «СКИФИЯ», 2001. – 32 с.
2. Джон, Р. Уокер. Введение в гостеприимство. [Текст] / Джон Р. Уокер; М.: ЮНИТИ, 1999. - 262с.
3. Квартальнов, В.А. Теоретические основы становления и развития системы непрерывного профессионального образования в сфере туристской деятельности [Текст]: автореф. дис. докт. пед. наук: 13.00.08 / Квартальнов, Валерий Александрович; М.: 2000. – 35 с.
4. Читаева, О.Б. Новые профессии коммерческой сферы: методология, содержание, стандарты. [Текст] / О.Б. Читаева. М.: Издательский центр АПО, 2002. – 310 с.
5. Павицкая З.И. Формирование коммуникативных умений студентов в условиях аудиторного обучения [Текст]: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Павицкая, Зоя Ивановна; Казань, 1999. – 175 с.
6. Рыданова, Е.Н. Формирование коммуникативных умений будущих инженеров в проектной деятельности [Текст]: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Рыданова, Елена Николаевна; Волгоград, 2010. – 144 с.
7. Богословский, Е.В. Методические рекомендации по проектированию оценочных средств для реализации многоуровневых образовательных программ ВПО при компетентностном подходе [Текст] / Е.В. Богословский, В.А. Караваева. – М.: Изд-во МГУ, 2007. – 148 с.