

УДК 378:37.032



І.О. Носова,

к.п.н., доцент
Херсонський
державний
університет
e-mail:
sirena57@bk.ru



Л.Г. Хаєт,

к.т.н., доцент,
Орден Мальтійського
Хреста,
(Німеччина,
м. Берлін),
практичний психолог
e-mail:
chef47@mail.ru

ТРЕНІНГОВІ МЕТОДИ У РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

І.О. Носова, Л.Г. Хаєт. Тренінгові методи у розвитку професійних компетенцій фахівців готельно-ресторанної справи. У статті викладено концепцію підготовки фахівців готельно-ресторанної справи в Україні з використанням методів прогнозування, компетентнісного підходу, структуризації навчального плану і наукової роботи. Стаття присвячена методам психологічного тренінгу у підготовці фахівців готельно-ресторанної справи, розробці наскрізної програми особистісної підготовки фахівців, результатам проведення тренінгу.

I.A. Nosova, L.G. Khayet. Psychological training in education of hotel and restaurant business. The article gives the concept of education of specialist of hotel and restaurant business in Ukraine, using predictive techniques, the competency approach and structure of the curriculum and areas of research. The article is devoted to the methods of psychological training in education of hotel and restaurant business, the development of cross-cutting program of personal training, a description of the results of the training.

Вступ. Готельно-ресторанна індустрія динамічно розвивається у структурі сфери обслуговування України. Ріст числа готельних і рестораних підприємств різних класів вплинули на створення конкурентного середовища на ринку готельно-ресторанних послуг. Споживач надає перевагу підприємствам, де надається більш якісне обслуговування. Успіх обслуговування багато у чому залежить від характеру відношень персоналу із споживачами у процесі надання послуг, тому особливе місце серед задач розвитку сфери обслуговування, підвищення конкурентоздатності займає підготовка професійних кадрів.

При значній кількості випускників вищих і середніх професійних освітніх закладів готельно-ресторанні підприємства мають дефіцит у кваліфікованих кадрах. За експертними даними нестача робітників середньої ланки на підприємствах галузі досягає майже 50%, вищої майже 90%.

Причини подібного явища, на думку роботодавців, пов'язані з недостатньою якістю підготовки фахівців в процесі формування навиків взаємодії з клієнтом, поведінки у професійних ситуаціях. Дані навиків слід

розглядати як результат прояву інтегровано сформованих загальних і професійних компетенцій.

Основна діяльність в сфері готельно-ресторанної справи, як і у більшості інших галузей сервісу - робота з людьми. Тому, на відміну від багатьох інших спеціальностей, основою професійної компетентності фахівців у цій сфері є, насамперед, компетентність особистісна [12]. І менеджер вищої ланки, і офіціант, і бармен, і рецепціоніст повинні добре виглядати, бути доброзичливими, ерудованими, мати гарну реакцію, почуття гумору, вміти спілкуватися з досить різними людьми, знаходити з ними спільну мову, підтримувати на високому рівні репутацію готелю, мотелю, ресторану, кафе тощо. Як продемонструвало заздалегідь проведене обстеження, більшість абітурієнтів зазначеної спеціальності такими якостями не володіє. Тому, незважаючи на отриманий високий рівень знань, умінь і навичок з основних навчальних дисциплін, шанси успішного професійного просування, кар'єри в готельно-ресторанному бізнесі у них не дуже великі.

У зв'язку з цим існуюча система підготовки фахівців готельно-ресторанної справи вимагає змін та переходу до компетентнісно-орієнтованого змісту, в рамках якого можлива інтеграція загальних компетенцій, що розвиваються у загальноосвітній школі в індивідуальне професійне поле.

Оскільки у сфері сервісу виробнича результативність у значному ступеню залежить від людського фактору, то на ринку праці більш конкурентно-спроможним буде фахівець, професійна компетентність якого включає у себе інтегровані характеристики загальних і професійних компетенцій.

Матеріал і результати дослідження. Дослідження поняття «компетенція» як інтеграції знань, умінь, досвіду із соціально-професійною ситуацією тобто з конкретною реальною діяльністю, дозволило науковцям виділити наступні її характеристики:

- здатність мобілізувати знання, уміння і практичний досвід у конкретній соціально-професійній ситуації (Е.Ф. Зеєр);
- здатність успішно діяти на основі практичного досвіду, умінь і знань при вирішенні задач, загальних для багатьох видів професійної діяльності (В.І.Блинов, І.О. Волошина та інші).

Пошук оптимальних методів розвитку професійних компетенцій у підготовці фахівців готельно-ресторанної справи здійснювався із врахуванням компетентнісного підходу, що розглядався у наукових працях, В.А. Болотова, С.З.Гончарової, Е.Ф. Зеєра, І.А. Зимньої та інших.

Основні аспекти підвищення якості професійної освіти у підготовці фахівців готельно-ресторанної справи визначалися на основі аналізу досліджень науковців І.В.Зоріна, І.О. Абдулліної, Н.В.Корнейченко, Т.Л.Тимохіної та інших.

Аналіз систем підготовки фахівців готельного і ресторанного бізнесу європейських країн (Германія, Швейцарія) дозволив виділити їх основні відмінності від системи вітчизняної підготовки, визначити переваги, які можна адаптувати до умов України. Так, значна увага у підготовці фахівців готельного і ресторанного сервісу в Європі надається практиці. Наприклад, у професійних школах Германії практичне навчання складає 75 %.

Вибір форм і методик навчання різноманітний, при цьому навіть в університетах Європи перевагу віддають проблемному навчанню, розбору практичних ситуацій (case studies), майстер-класам тощо.

Досвід психодіагностичної та психокорекційної роботи зі студентами показав наявність нереалістичних експектацій, непродуктивних патернів міжособистісної взаємодії, підвищеного рівня агресивності і тривожності, великої незадоволеної потреби в психологічній підтримці і особистісному спілкуванні, обміні як позитивним, так і негативним життєвим досвідом, що вказує на доцільність використання тренінгових методів.

Технології психологічного тренінгу є методологічним і методичним ядром системи формування професійної компетентності студентів. На користь такого розуміння ролі психологічного тренінгу свідчить як достатньо широкий зарубіжний досвід [1], що в більшій своїй частині базується на різноманітних тренінгових технологіях, так і вітчизняні дані. Вітчизняний досвід, хоча і значно менший за обсягом, вже довів можливість ефективного урахування вітчизняних умов і культурної специфіки в технологіях психологічного тренінгу [3; 4, с.21; 7; 11]. Тренінг як метод та методологія дозволяє вирішувати завдання і навчання, і розвитку, і соціалізації студентів [4, с.17].

Розроблена система авторських тренінгів, що викладена нижче, націлена на підвищення рівня практичних соціально-психологічних умінь, життєвої та професійної компетентності випускників вищих навчальних закладів за фахом «Готельно-ресторанна справа».

Система тренінгів під умовною назвою «Успішна особистість, успішні відносини, успішна кар'єра» розроблена як складова частина навчального плану підготовки студентів за напрямом «Готельно-ресторанна справа». Завдання забезпечення особистісної та професійної компетентності випускників може бути вирішене лише системно, що можна реалізувати шляхом розробки наскрізної тренінгової програми особистісної підготовки студентів. Така програма забезпечує постійну присутність тренінгових підходів і методів на всіх курсах навчального плану. Це необхідно тому, що тренінги являють собою не стільки навчальну дисципліну, скільки певну ідеологію, філософію підготовки фахівців, їх навчання та розвитку [1; 4; 7].

Мета тренінгів комплексна:

- для студентів - це особистісний ріст, розвиток життєвої та професійної компетентності шляхом обміну особистісно значущим досвідом,

взаємної психологічної підтримки та рефлексії, тренування соціально ефективної поведінки і розвитку особистості.

- для керівництва кафедри, факультету, університету - це підвищення ефективності навчання, виховання і розвитку студентів за рахунок використання нових форм роботи; підвищення рівня соціалізації і соціальної поінформованості студентів; підвищення навчальної мотивації та поліпшення взаємин між студентами.

Система передбачає 4 організаційні форми роботи зі студентами:

- тренінги в підгрупах, регулярні або інтенсивні;
- індивідуальне консультування, психологічна допомога і підтримка студентів, як очна, так і дистанційна (телефон, електронна пошта);
- клубна робота: загальні зустрічі студентів різних груп і курсів, студентське кафе;
- польова робота: відвідування виставок, музеїв, екскурсії, поїздки.

За кордоном двом останнім формам роботи приділяють значну увагу, їх ретельно планують і готують, для них створюють потужне фінансове, ідеологічне, інформаційне, матеріальне та методичне забезпечення.

Ідеологія тренінгів передбачає, що як ведучий, так і будь-який учасник може без обмежень висловлювати та обґрунтовувати свою особисту думку з будь-якого питання. Ведучий групи і всі учасники дають місце поглядам, переконанням і віруванням кожного, які б вони не були, виключаючи заборонені законами України (фашизм, нацизм, пропаганда расової або національної винятковості).

На тренінгах забороняється реклама і пропаганда своїх політичних поглядів або релігійних переконань, нав'язування іншим будь-яких ідеологічних чи конфесійних догматів і установок та, в той же час, образа, приниження особистих расових, національних, релігійних, політичних почуттів і переконань інших учасників.

Вельми важливий баланс індивідуалізму-колективізму, розподіл відповідальності між особистістю і групою [10, с.130].

На тренінгу прийнятий принцип персональної відповідальності за власну поведінку в межах правил.

У той же час шляхом обміну особистісно значущою інформацією учасники підтримують один одного в прагненні розвинути свою особистість, поліпшити відносини з оточуючими, підвищити професійну компетентність, досягти особистого соціального успіху. Групову динаміку використовують також як засіб розвитку здатності працювати в команді, виконувати групові завдання [4].

У процесі тренінгів ведучі постійно наголошують, що немає єдиних правильних рішень життєвих завдань, що вони для кожного свої, що у кожного свій характер, що він не хороший чи поганий, а свій, особистий, власний і потрібно вміти користуватися ним, витягувати максимум зі свого тіла, розуму і душі, своїх здібностей і можливостей.

Під час проведення тренінгів було використано сучасні досягнення вітчизняної та зарубіжної психології, а також результати власних досліджень і практичного досвіду авторів.

Основні джерела методики і змісту тренінгів:

- поведінкова, а також когнітивно-поведінкова терапія (1 курс) [9];
- тілесно-орієнтована терапія (2 курс) [11];
- комунікативний тренінг і тренінг асертивності (3 курс) [8];
- соціально-психологічний тренінг (4 курс) [3];
- екзистенційний тренінг і арттерапія (5 курс) [4].

Ситуативно та за індивідуальним запитом застосовувалися системні розстановки за Б. Хелінгером і психодраму Я. Морено. Було використано такі механізми групової психокорекції: зниження тривожності і підвищення працездатності за рахунок керованої нервово-м'язової релаксації [11]; зменшення внутрішньої напруги, скутості, зниження агресивності, неврівноваженості, імпульсивності за рахунок вираженого прояву емоцій [3]; виявлення і розвінчання ірраціональних переконань за рахунок провокування їх експлікації, отримання та аналізу зворотного зв'язку від учасників [9].

Наскрізна програма на весь час навчання студентів складається з 5 частин - 5 окремих тренінгів зі своїми завданнями, методами і специфічними механізмами їх вирішення.

У складі системи тренінги розташовані в порядку підвищення складності цілей і віку учасників. Глибина розв'язуваних психологічних завдань зростає, розвиваючись від навчання і тренування до усвідомлення і самовдосконалення. Основна парадигма тренінгів 1, 2 і 3 курсів - біхевіоральна [9], 4 і 5 курсів - гуманістична [4]. Кожен наступний тренінг і цикл передбачають більш високий рівень розвитку особистості, особистісної зрілості та відносин між учасниками групи.

Кожен з тренінгів розрахований на рік регулярної роботи або 2 тижні інтенсивної щоденної роботи в кінці навчального року, складається з 4 циклів по 18 годин. Кожен цикл тренінгу включає вступний, ознайомлювальний і завершальний, підсумковий семінари.

Система реєстрації і контролю результатів забезпечує багатоконтурний зворотний зв'язок і керування і включає:

- спостереження ведучого тренінгу - постійно;
- фотографування важливих моментів тренінгу - епізодично;
- рефлексія, резюмування результатів кожного тесту, етюду або вправи - одразу після його завершення;
- підведення підсумків тренінгової зустрічі - щодня;
- підсумкові семінари - в кінці кожного циклу;
- фронтальний контроль за допомогою батареї проєктивних тестів, особистісних опитувальників і анкет - щорічно в кінці навчального року.

Реалізований пілотний проект полягав у проведенні експериментального тренінгу зі студентами 1 курсу кафедри готельно-

ресторанної справи Херсонського державного університету в травні 2012 року в інтенсивному форматі. Метою проекту була перевірка ефективності формування компетентності студентів за допомогою системи тренінгів, а також уточнення їх програми і методики.

У тренінгу брали участь усі студенти кафедри 1 курсу, об'єднані в 4 підгрупи по 10-14 учасників.

Учасників тренінгу обстежували за допомогою спеціально розробленої батареї тестів. Діагностична програма включала 8 тестів – як проєктивних (вербальних і малюнкових), так і особистісних опитувальників.

Елементами психодіагностичного інструментарію були і добре відомі та відпрацьовані в психодіагностиці методики, і авторські тести.

Психофізіологічні особливості студентів визначали за допомогою теплінг-тесту Є. П. Ільїна [5, с.528; 6, с.220] і коректурної проби (тесту Бурдона) [6, с.92], ціннісно-мотиваційну сферу діагностували за допомогою авторського тесту мотивації, авторського тесту трудових цінностей і тесту діагностики основних потреб [5, с.624], особистісні особливості - за допомогою тесту креативності Гілфорда, тесту Куна і Макпартленда [2] і моторної проби Шварцландера.

Перші цикли тренінгу були більшою мірою інструментальними, такими, що забезпечують тренінгову динаміку, ніж спрямованими на вирішення кінцевих завдань.

Згідно з цим, за результатами спостережень, у процесі тренінгу тип контакту його учасників розвивався в бік підвищення ефективності комунікації, тобто, від тренінгу до тренінгу і від циклу до циклу:

- збільшувалася частка звернень учасник-учасник і зменшувалася частка звернень учасник-ведучий;
- зменшувалася фізична дистанція між учасниками;
- підвищувалася спільність вербальної та невербальної мови;
- збільшувалася вербальна і тілесна відвертість;
- підвищувалася задоволеність спілкуванням.

В якості прикладу наведені також деякі кількісні результати проведеного тренінгу. Так, одним з найважливіших завдань першого етапу роботи був розвиток і вдосконалення мотиваційної сфери першокурсників. Від цього значною мірою залежать результати всього подальшого навчання у вузі. Загальна сила учбової мотивації, оцінювана часткою від максимально можливої за результатами тесту, початково більш висока у дівчат, після тренінгу підвищилася. Зростання мотивації у дівчат (11 %) виявилось дещо вищим, ніж у юнаків – 9 % (рис. 1а).

Велике значення, особливо, в довгостроковій перспективі, має не тільки загальна сила мотивації, але і її структура, зокрема, частка «високих» мотивів [10, с.45]. У нашому випадку, до них були віднесені «радість вчитися» і «користь людям». Частка цих мотивів у загальній навчальній мотивації також була вище у дівчат. Зростання частки високих мотивів (26 %) було приблизно

однаковим для студентів обох статей. Таким чином, тренінг надав більш сильний вплив на структуру, ніж на силу навчальної мотивації. Це свідчить про те, що основний ефект тренінгу може бути оцінений лише з часом.

Для вирішення подальших тренінгових завдань (і успішної кар'єри в майбутньому) важливою властивістю є рефлексія, здатність індивіда усвідомлювати свої внутрішні психічні процеси і якості. Рівень рефлексії визначали за допомогою тесту Куна і Макпартленда [2], оцінюючи частку психологічних рис у самохарактеристиках студентів. У дівчат вихідний рівень рефлексії виявився вищим, що корелює з більш сильним впливом на них тренінгових занять. Підвищення рівня рефлексії у юнаків (13 %) було декілька вище, ніж у дівчат (9 %).

Дуже важливим для будь-яких процесів навчання і розвитку є рівень уваги. Обсяг уваги (число знаків, переглянутих за хвилину) за результатами теста Бурдона у юнаків був трохи вище, ніж у дівчат. Обсяг уваги (число знаків, переглянутих за хвилину) за результатами тесту Бурдона у юнаків був трохи вище, ніж у дівчат. Зростання показників уваги після тренінгу склало у юнаків 8 %, а у дівчат – 10 %.

Всі описані зміни статистично значущі з довірчою ймовірністю не менш, як 95%. Таким чином, можна вважати, що тренінг створив стійкі передумови для успішної подальшої роботи. Результати тренінгу дозволили також скорегувати програму і методику тренінгу відповідно особливостям контингенту студентів даної спеціальності, поліпшити якість роздаткових і тестових матеріалів.

У цьому сенсі ефективною виявилася система багатоконтурних зворотних зв'язків, точніше, чотирьох вже випробуваних з її п'яти контурів. Рефлексія після виконання кожного тесту, етюдю або вправи дозволяє скорегувати його методику; підведення підсумків кожної тренінгової зустрічі (тренінгового дня) - структуру зустрічі; семінари після кожного циклу - структуру і зміст циклу; щорічне тестування - структуру і спрямованість тренінгу; результати здачі держіспитів та захисту дипломних робіт - оцінити всю запропоновану систему цілком.

Таким чином володіння особистими компетенціями у професійній діяльності в сфері сервісу виступає на перший план, оскільки для групи соціономічних професій типу «людина – людина» актуальні такі якості особистості: емпатія, рефлексивність, толерантність, аттрактивність, асертивність, комунікабельність тощо.

На основі проведеного дослідження можна зробити висновки, що компетентнісний підхід передбачає наступні зміни структури підготовки фахівців:

- а) орієнтація змісту підготовки на результати, що є значимі для сфери обслуговування;
- б) метапредметний характер навчання;

в) спрямованість на активність студентів, що дозволяє розвивати у них здатність самостійно вирішувати проблеми у різних сферах і видах діяльності.

Висновки.

1. Основою професійної компетентності фахівців готельно-ресторанної справи є компетентність особистісна, якій слід приділити особливу увагу в процесі підготовки.

2. Ефективним засобом розвитку особистості та підвищення професійної компетентності фахівців готельно-ресторанної справи є психологічний тренінг, що підтверджено експериментально.

3. Розроблена сукупність тренінгів має всі необхідні системні властивості: вона є органічною частиною загального процесу підготовки фахівців (системність); складається з окремих тренінгів - модулів системи (модульність); охоплена багатоконтурним зворотним зв'язком (керованість); результати проведення циклу і тренінгу використовуються у наступних циклах і тренінгах (наступність).

4. Вплив тренінгів на характеристики особистості сильніше для дівчат, ніж для юнаків, але в силу системних ефектів вся група в цілому отримує передумови для прискореного розвитку професійної компетентності.

Література

1. Kompetenztraining [Текст] / Hrsg. W.D. Oswald, T.Gunzelmann. - Göttingen, 2001. - 546.
2. Kuhn, M.H. The Empirical Investigation of Self-attitude [Текст] / M.H. Kuhn, T.S. McPartland; - American Sociological Review. - 1954. - V.19, № 1. - P. 68-76.
3. Козлов, Н.И. Формула личности [Текст] / Н.И. Козлов; - СПб.: Питер, 2000. - 368 с.
4. Практикум по социально-психологическому тренингу [Текст] / [Под ред. Б.Д. Парыгина]; - СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. - 352 с.
5. Практическая психодиагностика. Методики и тесты [Текст] / [Ред.-сост. Д. Я. Райгородский]; - Самара: БАХРАХ, 1998. - 672 с.
6. Психологические тесты [Текст] / [Ред.-сост. Э. Р. Ахмеджанов]; - М.: Светотон, 1995. - 320 с.
7. Сигнаївська, І. Соціально-психологічний тренінг особистісного зростання як метод розвитку життєвої компетентності особистості [Текст] / І. Сигнаївська // Кроки до компетентності та інтеграції в суспільство; - К.: Контекст, 2000. - С. 122-126.
8. Смит, М. Тренінг уверенности в себе [Текст] / М. Смит; - СПб.: Комплект, 1997. - 244 с.
9. Фёдоров, А.П. Когнитивно-поведенческая психотерапия [Текст] / А.П. Фёдоров; - СПб.: Питер, 2002. - 352 с.
10. Хаєт, Г.Л. и др. Корпоративная культура: аспекты управления [Текст] / Г.Л. Хаєт и др.; - Донецк: Донбасс, 2003. - 400 с.
11. Цзен, Н.В. Психотренинг: игры и упражнения [Текст] / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов; - М.: Класс, 1999. - 272 с.
12. Шнейдер, Л.Б. Профессиональная идентичность [Текст] / Л.Б. Шнейдер; - М.: МОСУ, 2001. - 256 с.