

**A MODEL OF TRAINING STUDENTS OF TOURIST
HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN THE FIELD
OF HOTEL SERVICE**

**МОДЕЛЬ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ ТУРИСТСЬКОГО ЗВО
У ГАЛУЗІ ГОТЕЛЬНОГО СЕРВІСУ**

Inna Honcharova¹

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-297-5-31>

Abstract. Today there is a contradiction that has developed between the need to strengthen the technological component training of students at a tourist university in hotel specializations, on the one hand, and an insufficient level of scientific support in professional tourism education aimed at improving the quality of technological training of students in a tourist university in the field of hotel service, on the other. This contradiction determined the research *problem*: what should be the content and organization of technological training of students at a tourist university in the field of hotel service. The problem and the degree of its development determined *the purpose* of the study: the development of the content and organization of technological training of students at a tourist university in the field of hotel service, ensuring a high level of their knowledge, skills and competitiveness in the labor market and professions. To solve the set tasks and test the hypothesis, the following research *methods were used*: theoretical analysis of philosophical, pedagogical, psychological, sociological literature; survey (questionnaire, conversation); modeling; observation; methods of studying and summarizing pedagogical experience; methods of statistical processing of results. *As a results* of the study, the following conclusions were formulated: the model of technological training of students at a tourist university in the field of hotel service, developed in this study, makes it possible to organize more effective technological training of students of a tourist university in the

¹ Candidate of Pedagogical Sciences,
Associate Professor at the Chair of Foreign Philology,
V.I. Vernadsky Taurida National University, Ukraine

field of hotel service, and, accordingly, increase their attractiveness in the labor market as highly qualified managers of the hospitality industry. *Practical implications.* The materials of this study are recommended for creating a professional development program for teachers of educational institutions of the tourism and hotel profile, in particular, for teachers of specialized disciplines in hotel service (business). The materials of the discipline "Technology of hotel service" are recommended for improving typical professional service standards in hotels, which is very important for the development and improvement of hotel activities and improving the quality of guest service. *Value/originality.* The results of the study allow us to determine further prospects for studying this issue, which consists in finding new directions that ensure the strengthening of the technological orientation of training students of a tourist university in the field of hotel service. It seems to us that the results obtained in the course of the study will serve as the basis for further comprehensive study and wide application in practice of new large-scale and innovative approaches in the technological training of students at tourist universities in the field of hotel service.

1. Вступ

Внутрішні та зовнішні умови функціонування готельних підприємств, що швидко змінюються в умовах ринкового конкурентного середовища, висувають нові високі вимоги до рівня кваліфікації фахівців. Від сучасних випускників закладів вищої освіти потрібні не лише глибокі теоретичні знання, а й хороша практична підготовка. Змінюються схеми роботи компаній, використовуються новітні технології, розширюються міжнародні зв'язки. Тому для сфери туризму та готельно-ресторанного сервісу потрібні передусім конкурентоспроможні фахівці, які готові взяти участь у розв'язанні питань розвитку компанії.

Технологічна підготовка майбутніх фахівців з вищою освітою, які планують свою кар'єру в готельному бізнесі, є актуальною, оскільки допомагає їм підвищити свою привабливість на ринку праці. Однак багато проблем технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу на сучасному етапі ще недостатньо вирішені та вимагають до себе пильної уваги.

Аналіз соціально-педагогічних досліджень показав, що на сьогодні існують серйозні проблеми з викладацькими кадрами, які здійснюють

технологічну підготовку студентів туристських ЗВО у галузі готельного сервісу. Ці проблеми не дозволяють вести заняття зі студентами на високому професійному рівні. Гостро відчувається дефіцит якісної навчальної літератури та практичних посібників для студентів за технологією готельного сервісу. Специфіка підготовки фахівців готельного сервісу більшою мірою полягає у засвоєнні конкретних технологій обслуговування, більшість з яких засвоюється в процесі практичної діяльності і це веде до зміни співвідношення теорії та практики у бік збільшення частки практичної підготовки, що у нинішніх умовах не можна здійснити у межах чинних державних освітніх стандартів.

У системі професійної підготовки студентів туристського ЗВО дуже важливий технологічний компонент, тобто, опанування ними спеціальними знаннями, вміннями та навичками для вирішення конкретних виробничих завдань. У зв'язку з цим необхідно приділити особливу увагу такій важливій ланці у системі професійної освіти, як технологічна підготовка студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу.

Метою даної роботи є розробка моделі підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу, що забезпечить високий рівень їх знань, умінь та конкурентоспроможність на ринку праці та професій.

Проблематика та мета визначили такі завдання нашої роботи: теоретично обґрунтувати, розробити та експериментально перевірити модель технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу.

Методологічною базою дослідження є фундаментальні наукові праці з педагогіки професійної освіти; педагогічні дослідження з проблем формування змісту професійної туристської освіти; інноваційні моделі та технології навчання; положення щодо технології проектування навчально-методичних комплексів, а також фундаментальні дослідження з теорії та практики туристської освіти. Для вирішення поставлених завдань та перевірки гіпотези було використано такі методи дослідження: теоретичний аналіз філософської, педагогічної, психологічної, соціологічної літератури; моделювання; спостереження; методи вивчення та узагальнення педагогічного досвіду; методи статистичної обробки результатів.

2. Умови технологічної підготовки у галузі готельного сервісу

Серед здібностей людини особливе місце займає здатність до наукової творчості. Ця здатність пов'язана з тим, що в основі будь-якої діяльності лежить необхідність попередньої побудови її моделі, необхідність прогнозування, проектування можливих траєкторій діяльності, здійснення вибору варіантів тощо [1, с. 70].

Основою для побудови моделі технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу послужило визначення сутності та змісту поняття «технологічна підготовка у галузі готельного сервісу» у професійній туристичній освіті.

Формування знань, умінь, навичок та професійного досвіду для такої багатогранної галузі, як готельне господарство, має спиратися на базові та перевірені педагогічною практикою стандарти професійної освіти, систему концепцій, моделей, понять та уявлень, поєднаних у єдине ціле [2, с. 59].

Зміст моделі представлений взаємопов'язаними елементами, які є активаторами цілісного механізму технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу.

Традиційно у професійній підготовці виділяють дві її форми: теоретичну та практичну підготовку. У теоретичному навчанні виділяється три цикли навчальних предметів – загальноосвітні, політехнічні, спеціальні; у практичному – навчальні та виробничі практики; лінія творчих занять реалізується у навчальному проектуванні (курсіві, дипломні), навчальній та науково-дослідній роботі студентів [3, с. 73].

Як можливий варіант вирішення проблеми технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу, пропонується для практичної апробації модель технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу, що розкриває її мету, зміст, структуру та організацію. Ця модель складається з наступних концептуальних складових:

- цілей технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу;
- методичного забезпечення технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу;
- умов, які забезпечують якість технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу;

– проекту технологічного компонента професіограми менеджера готельного сервісу (вимог до кваліфікації спеціаліста готельного сервісу).

Стратегічною метою технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу є підвищення ефективності процесу формування у студентів здатності здійснювати цілісні технологічні процеси готельного сервісу [3, с. 85].

У контексті запропонованої моделі технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу основні умови, що забезпечують якість технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу, можна сформулювати наступним чином:

1. Проведення ретельного відбору педагогічних кадрів. Здійснення технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу викладачами найвищої кваліфікації, які мають практичний досвід роботи в готельних комплексах та регулярно підвищують свою кваліфікацію, або викладачами, що пройшли відповідну підготовку, отримали досвід практичної діяльності з профілю викладання та ознайомилися з реальними бізнес-процесами у готелях. Педагог, який здійснює профільне навчання технології готельного сервісу, повинен досконало володіти методикою викладання даного предмета та в ході навчального процесу забезпечувати:

- варіативність та особистісну орієнтацію освітнього процесу;
- персоніфікований підхід до кожного здобувача;
- практичну орієнтацію освітнього процесу;
- освоєння здобувачами сучасних інформаційних, комунікативних, діяльнісних та інших технологій, навичок наукової організації праці;
- освоєння здобувачами активних методів засвоєння інформації;
- формування у студентів здібностей та компетенцій, необхідних для роботи у готельних комплексах.

2. Використання актуальної навчально-методичної літератури. Застосування якісних посібників та підручників із обов'язковим включенням матеріалів прикладного характеру.

3. Кореляція (відповідність) змісту підготовки студентів туристського ЗВО у галузі технології готельного сервісу з вимогами роботодавців готельної індустрії.

4. Використання ефективних форм та методів навчання. Збільшення частки активних форм навчання. Семінари повинні поєднуватись з практичними заняттями, проходити в ігровому ключі та відтворювати можливі робочі ситуації. Перехід від переважно інформаційних форм до активних методів та форм навчання з включенням проблемності, наукового пошуку обґрунтованих управлінських рішень у галузі технології готельного сервісу може бути вирішений шляхом розробки та впровадження у процес навчання дидактичних, ділових, рольових, евристичних ігор, аналізу конкретних виробничих ситуацій, проблемних семінарів, відеотренінгів, а також методів розвитку професійного мислення у студентів.

5. Посилення підготовки студентів із іноземної мови. Обов'язковою умовою успішної технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу на сьогоднішній день є високий рівень їхньої підготовки з іноземної мови (насамперед – з англійської мови). Володіння англійською мовою входить до найбільш необхідних компетенцій сучасного фахівця готельної індустрії, причому не тільки розмовною, але, що суттєвіше, професійною. В нашій державі, де все більше іноземних компаній відкривають свої представництва і, як результат, спостерігається зростання потоку ділових людей і просто туристів, які приїжджають до України, англійська мова стає невід'ємною частиною спілкування у готелях та у сфері обслуговування. В обов'язок менеджера входить робота з клієнтами готелю у тих чи інших ситуаціях. Крім цього, в готелях з іноземним менеджментом внутрішня технологічна документація ведеться іноземною мовою. Для готелю із західною моделлю управління вважається недозвільною розкішною мати окремого перекладача для передачі інформації від керівництва до підлеглих.

6. Використання нового запропонованого у цій роботі підходу до навчання технологіям готельного сервісу, що відповідає сучасним стандартам підготовки фахівців для готельної індустрії.

7. Необхідність підвищення рівня використання інформаційних та комп'ютерних технологій у викладанні технології готельного сервісу. Викладачам «Технологія готельного сервісу» бажано працювати «у зв'язці» з викладачами дисципліни «Інформаційні технології професійної діяльності» та взаємодоповнювати один одного. Введення в

процес навчання студентів технології готельного сервісу так званих бінарних занять, коли два викладачі проводять заняття з принципово важливих розділів, у нашому випадку, наприклад, на тему «Бронювання номерів та місць у готелі» або «Реєстрація вітчизняних та іноземних громадян» дає дуже гарні результати.

8. Залучення щодо окремих занять з технології готельного сервісу (майстер-класів) і проведення гостьових лекцій висококласних фахівців-практиків з галузі, зокрема з-за кордону, з метою поліпшення якості освіти.

9. Необхідність взаємної інтеграції навчальної дисципліни «Технологія готельного сервісу» з дисципліною «Етика та діловий етикет».

10. Проведення практичної частини теоретичного навчання у навчально-тренінгових аудиторіях навчального закладу (навчальні готельні номери; міні-вестибюль готелю зі стійкою Reception і т.д.).

11. Збільшення часу, що відводиться на практику в готельних підприємствах.

12. Інтеграція із передовими готельними підприємствами.

13. Дотримання наступності змісту практик та стажувань студентів. Використання нової програми організації та проведення практики студентів, запропонованої у цій роботі.

14. Розробка актуальних та творчих завдань для курсового та дипломного проектування студентів.

3. Проект технологічного компонента професіограми менеджера готельного сервісу

Для поліпшення процесу технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу вкрай необхідне знання того, хто є менеджером у сучасному готелі; якими знаннями, вміннями і навичками він повинен володіти; які особистісні та людські якості повинні бути йому притаманні для того, щоб не тільки виконувати певні функції у готельному бізнесі, але й виявляти гнучкість, необхідну для освоєння нововведень, адекватну реакцію на безперервні зміни у готельній індустрії. Модель технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу містить проект технологічного компонента професіограми спеціаліста готельного сервісу.

Проаналізувавши кваліфікаційні вимоги (професійні стандарти) до основних посад працівників туристичної індустрії, а також враховуючи вимоги роботодавців галузі до основних знань, необхідних для виконання посадових обов'язків лінійних менеджерів готелю, з безлічі вимог ми виділяємо три найбільш притаманні готельному сервісу: 1) знання технологій готельного сервісу; 2) володіння іноземною мовою, зокрема спеціалізованою лексику; 3) володіння основними комп'ютерними програмами.

Основні навички та вміння, необхідні для виконання посадових обов'язків менеджера готельного сервісу, ми можемо сформулювати наступним чином: 1) вміння проектувати технологічні процеси готельного сервісу; 2) вміння здійснювати технологічні процеси готельного сервісу; 3) вміння контролювати та оцінювати результат технологічних процесів готельного сервісу.

Що ж до особистісних якостей, необхідних менеджеру готельного сервісу, то це, передусім: 1) готовність до сервісної діяльності; 2) мотивація обслуговування для задоволення запитів клієнта; 3) здатність до нестандартних рішень, комунікабельність, уміння переконувати, цілеспрямованість.

Проходження практики на підприємствах індустрії гостинності та у туристичних фірмах є невід'ємною частиною програми підготовки фахівців для сфери туризму та гостинності. Навчально-виробнича практика в туристичній освітній установі стає пріоритетним напрямом у загальному навчальному процесі. Від правильності організації та послідовності всіх рівнів навчально-виробничої практики залежить професійне зростання студентів як спеціалістів. У сучасних ринкових умовах назріла гостра потреба у висококваліфікованих фахівцях, адаптованих до умов роботи вітчизняних засобів розміщення, що, у свою чергу, викликає необхідність у зміні підходів та принципів організації навчання не тільки в самому закладі освіти, а й у корінній перебудові процесу проходження практики та стажування студентів [4, с. 129].

Форми виробничої (професійної) практики ділять за змістовною ознакою:

- а) навчальна;
- б) виробнича технологічна;
- в) переддипломна.

Навчальна практика є наступним після лабораторно-практичних занять етапом переходу від теоретичного навчання до практичної діяльності. До завдань, що визначають її головну відмінність у порівнянні з іншими видами практичного навчання у ЗВО, належать такі:

1. Практичне освоєння майбутньої професії – одне з центральних завдань.
2. Початок систематичного формування умінь та навичок фахівця.
3. Підготовка здобувачів освіти до проходження виробничої практики.
4. Закріплення та поглиблення знань, отриманих щодо теоретичних курсів.

Виробнича технологічна практика проводиться безпосередньо у виробничих умовах (на відміну навчальних, які лише наближені до виробничих). Практиканти беруть участь у виробничому процесі, займаючи реальні посади у штатній структурі підприємства. Це дозволяє вирішувати наступні навчальні завдання:

1. Закріплення умінь та навичок у галузі робітничої професії у виробничих умовах.
2. Ознайомлення безпосередньо на підприємствах з організацією виробництва, технологічними процесами, питаннями економіки та управління; підготовка практикантів до вирішення виробничо-ситуаційних завдань, виконання функцій фахівця галузі.
3. Закріплення та поглиблення знань, отриманих щодо спеціальних предметів.

Завершальним етапом практичного навчання є переддипломна практика, яка також проводиться безпосередньо на виробництві, де практиканти виступають як стажери на робочих місцях фахівців (за профілем своєї підготовки). Її специфічні завдання (особливий внесок у практичну підготовку):

1. Формування умінь та навичок роботи за спеціальністю на базових посадах, що відповідають рівню профілю підготовки.
2. Узагальнення та вдосконалення знань, умінь та навичок, отриманих у процесі попереднього навчання.
3. Підготовка до дипломного проектування.

Існують певні вимоги щодо організації практик. Навчальна практика має на меті дати студенту загальне уявлення про підприємство (установу) соціально-культурного сервісу та туризму, управлінські та інші

зв'язки, характер взаємодії зі споживачем послуг, про місце та роль його як майбутнього фахівця у структурі об'єкта практики. Мета виробничої практики ознайомити студента з посадовими обов'язками спеціаліста з сервісу та туризму на підприємствах та в установах за профілем отримуваної освіти. У процесі її проходження студент виконує функції фахівця з обраної спеціалізації. Переддипломна практика має на меті підготувати студента до вирішення конкретних завдань фахівця із сервісу та туризму та до написання дипломної роботи [4, с. 134].

Насправді, як показав аналіз організації та проведення навчально-виробничих практик студентів туристських ЗВО у готельних підприємствах, ці види практики не мають принципової різниці. Ситуація складається в такий спосіб, що студента направляють на практику туди, де є місце. Роз'єднаність форм практичної підготовки, відсутність належної наступності між практичними заняттями, навчальною, виробничою технологічною та переддипломною практикою не дозволяють цілеспрямовано здійснювати стратегію перекладу студента від навчальної до реальної виробничої діяльності.

У процесі нашого дослідження було проаналізовано основні та принципово важливі моменти різноманітної та різнопланової роботи, пов'язаної з проходженням студентами практики у готельно-туристських комплексах. Робота у сфері гостинності – це насамперед практика. Нині посилюється роль практики у підготовці фахівців для готельної галузі; ламаються стереотипи, що склалися у проведенні практики; змінюється зміст практики; використовуються не тільки традиційні, а й інші види практик; розробляються варіативні програми практик студентів туристського ЗВО, які враховують індивідуальні запити особистості студента та запити галузі.

При моделюванні процесу організації практики необхідно враховувати особливості її етапів за спеціалізаціями. Спеціалізація молодого фахівця з готельних спеціальностей – це сукупність практичних знань, умінь та навичок, орієнтованих на їх застосування у локальній сфері виробничої діяльності, а також у всьому технологічному ланцюжку готельного обслуговування гостей. Спеціалізація має велике значення за наявності потреби у конкретних спеціалістах для конкретного готельного підприємства, виходячи з особливостей та специфіки технологічного процесу готельного обслуговування.

В силу цих обставин, потрібне створення нових програм проходження практики студентами, що спеціалізуються в галузі готельного сервісу.

Основою формування програм організації та проведення практик студентів є системний підхід до цього питання, що дозволяє обґрунтувати основні шляхи підвищення ефективності організації. Системний підхід вимагає розглядати організацію та проведення практики студентів туристського ЗВО як багатоплановий процес, що є системою логічно взаємопов'язаних ланок та дозволяє планомірно досягти необхідного кінцевого результату з практичної підготовки майбутнього фахівця для подальшої роботи в готелі.

Необхідно посилити зв'язок навчального процесу у ЗВО з організацією практики на підприємствах індустрії гостинності. При інтеграції освітньої установи вищої професійної освіти та готельного підприємства, навчальний процес стає тісно пов'язаним з технологічним процесом готельного обслуговування, а технологічний процес готельного обслуговування, у свою чергу, у ряді випадків, набуває характеру навчального процесу. Умовою успішності навчання є реалізація наступності у практичній підготовці молодого фахівця.

Таким чином, виробнича практика студентів профільних ЗВО на підприємствах готельно-туристського комплексу має бути тісно пов'язана зі змістом теоретичного навчання та змістом професійної діяльності фахівців на виробництві. Необхідно логічно взаємопов'язувати послідовні види виробничої практики. Формуючи наскрізну програму виробничих практик, недостатньо, обмежитися, як це часто відбувається, лише їхньою послідовною взаємоув'язкою. Необхідно ще виявити структурні зв'язки кожної з практик із попереднім та наступним матеріалом професійної підготовки, а також розглядати самі практики як форми зв'язку між окремими етапами навчання студентів.

Закладу освіти необхідно чітко формулювати свої побажання до готельного підприємства з організації та проведення практики студентів. ЗВО має виявляти ініціативу у цьому питанні та пропонувати ефективні програми проведення практик. Структура програм практичної підготовки повинна мати варіативну частину, зміст якої має визначатись конкретними умовами закладу освіти та специфікою підготовки студентів різних спеціалізацій.

Одним із шляхів вирішення проблеми технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу є організація безперервної виробничої практики, яка базується на послідовному проходженні практикантами всіх чотирьох етапів технологічного циклу обслуговування клієнтів у готелі. Обслуговування гостя починається з моменту бронювання номера, триває весь період його перебування в готелі та закінчується лише тоді, коли гість залишає будівлю закладу розміщення. За аналогією з теоретичною навчальною дисципліною «Технологія готельного сервісу», в рамках якої навчання будується на послідовному та докладному вивченні студентами 4-х етапів у технологічному циклі обслуговування клієнтів у готелях.

Наша пропозиція полягає в тому, щоб організувати практику студентів, що спеціалізуються в галузі готельного сервісу (3-й курс і далі), на передових готельних підприємствах поетапно, починаючи з 1-го етапу та закінчуючи 4-м етапом у технологічному циклі обслуговування клієнтів у готелях.

На першому етапі студенти вивчають технологію бронювання номерів та місць у готелях. Ця робота пов'язана, насамперед, з функціями відділу бронювання чи інакше відділу резервування. Мета даної практики – формування у студентів цілісного уявлення про відділ бронювання готелю та механізми його функціонування, набуття студентами практичних навичок надання послуг у відділі бронювання. Завданнями даної практики є:

- вивчення організаційно-управлінської структури відділу бронювання (склад служби, чисельність, підпорядкованість у службі);
- вивчення нормативно-правової та технологічної документації з видів робіт, що виконуються;
- вивчення посадових інструкцій та кваліфікаційних вимог до персоналу даного відділу;
- освоєння інформаційних технологій та оргтехніки, що застосовуються у роботі відділу бронювання;
- отримання навичок обробки та підтвердження попередніх замовлень на проживання безпосередньо від гостей, а також від компаній, туристичних агенцій та операторів, які здійснюють бронювання від їхнього імені за допомогою телефонних дзвінків, факсимільних та електронних повідомлень, Інтернету;

– вивчення процесів раціональної взаємодії відділу бронювання з іншими підрозділами готелю.

Під час практики у відділі бронювання заплановано роботу студентів на робочих місцях як фахівця відділу бронювання, координатора з групового бронювання, асистента менеджера відділу бронювання під керівництвом досвідчених наставників.

На другому етапі студенти вивчають технологію прийому та розміщення гостей готелю. Ця робота пов'язана, насамперед, з функціями служби прийому та розміщення готелю.

Мета даної практики – формування у студентів цілісного уявлення про службу прийому та розміщення готелю та механізми його функціонування, набуття студентами практичних навичок надання послуг у службі прийому та розміщення готелю. Завданнями даної практики є:

– вивчення організаційно-управлінської структури служби прийому та розміщення готелю (склад служби, чисельність, підпорядкованість у службі);

– вивчення нормативно-правової та технологічної документації з виконуваних видів робіт;

– вивчення посадових інструкцій та кваліфікаційних вимог до персоналу цієї служби;

– освоєння інформаційних технологій та оргтехніки, що застосовуються у роботі служби прийому та розміщення готелю;

– одержання навичок проведення процедури зустрічі та вітання гостей, реєстрації різних категорій мешканців, з'ясування питань платоспроможності (кредитоспроможності) клієнтів, призначення номера та надання інформації з широкого кола питань клієнтам готелю;

– вивчення процесів раціональної взаємодії служби прийому та розміщення з іншими підрозділами готелю.

У ході практики в службі прийому та розміщення готелю заплановано роботу студентів на робочих місцях як телефонного оператора, реєстратора служби прийому та розміщення, касира служби прийому та розміщення, консьєржа, супервайзера служби прийому та розміщення, швейцара та піднощика багажу (для практикантів чоловічої статі), асистента менеджера служби прийому та розміщення під керівництвом досвідчених наставників.

На третьому етапі студенти вивчають технологію обслуговування гостей під час їхнього проживання у готелі. Ця робота пов'язана насамперед з функціями служб додаткових та супутніх послуг, а також з адміністративно-господарською службою готелю.

Мета цієї практики – формування у студентів цілісного уявлення про процес надання гостям готелю широкого спектру додаткових та супутніх послуг, набуття студентами практичних навичок надання цих послуг гостям готелю.

Завданнями даної практики є:

- вивчення організаційно-управлінської структури бізнес-центру, сервіс-бюро, служби організації харчування, адміністративно-господарської служби готелю (Housekeeping) і т.д. (склад, чисельність, підпорядкованість у службі, підрозділі);
- вивчення нормативно-правової та технологічної документації щодо видів робіт які виконуються;
- вивчення посадових інструкцій та кваліфікаційних вимог до персоналу даних служб та підрозділів;
- освоєння інформаційних технологій, оргтехніки, механізмів, інвентарю, що застосовуються у роботі даних служб та підрозділів;
- отримання навичок надання бізнес-послуг та послуг побутового характеру гостям готелю, а також надання інформації з широкого кола питань, що цікавлять клієнтів;
- вивчення процесів раціональної взаємодії служб та підрозділів, що надають додаткові та супутні послуги, з іншими численними відділами готелю.

У ході даної практики заплановано роботу студентів на робочих місцях як секретарів, перекладачів, технічного та обслуговуючого персоналу бізнес-центру та сервіс-бюро; помічників офіціанта, бармена, сомельє, метрдотеля, менеджера служби Room-service, офіціанта міні-бару, супервайзера міні-бару, техніків з конференц-обладнання, співробітників банкетної служби; помічників керівника адміністративно-господарської служби готелю, завідувача пральні-хімічистки, супервайзера, покоївки, інструктора оздоровчого центру, спеціаліста з фітодизайну під керівництвом досвідчених наставників.

На четвертому етапі студенти вивчають технологію виїзду гостя із готелю. Ця робота пов'язана, насамперед, з підготовкою рахунку та

правилами отримання з гостя плати за проживання й наданих йому готелем додаткових платних послуг.

Мета даної практики – формування у студентів цілісного уявлення про порядок та правила розрахунків із клієнтами за надані готелем послуги; набуття студентами практичних навичок надання послуг, пов'язаних із процедурою виїзду гостя з готелю. Завданнями даної практики є:

- вивчення нормативно-правової та технологічної документації з виконуваних видів робіт;

- вивчення посадових інструкцій та кваліфікаційних вимог до персоналу служби прийому та розміщення, відповідального за операцію виписки та виїзду гостей;

- освоєння інформаційних технологій й оргтехніки, пов'язаних з операцією виписки та виїзду гостей;

- отримання навичок обробки рахунків за надані готелем послуги; розрахунку з гостями за телефонні переговори; розрахунку з гостями за нанесені ними збитки майну готелю; отримання навичок прийому оплати готівкою, кредитними картками; отримання навичок прийому експрес-оплати готельного рахунку; отримання навичок оформлення звітної документації; отримання навичок передачі грошових сум та платіжних документів в бухгалтерію;

- вивчення процесів раціональної взаємодії персоналу служби прийому та розміщення, відповідального за операцію розрахунків з гостями, з бухгалтерією та фінансовим відділом, а також з іншими підрозділами готелю.

Розглянуті види практик відрізняються тривалістю, термінами проведення та організаційними формами.

Наша ідея провести практикантів по всіх чотирьох етапах технологічного циклу обслуговування клієнтів готелю дає студентам розуміння важливості кожного з цих етапів та їхнього нерозривного зв'язку між собою.

Студенти-практиканти повинні обов'язково включатись як повноправні учасники трудового колективу у виробничу діяльність готельного підприємства з надання готельних послуг.

Майбутнім менеджерам гостинності необхідно пройти по всіх сходах кар'єрних сходів у готельному бізнесі. Одна з сильних сторін

освіти в зарубіжних закладах освіти з підготовки фахівців готельного сервісу полягає в тому, що студенти освоюють усі професії, пов'язані з роботою готелю – від швейцара, офіціанта та покоївки до бухгалтера та керуючого.

Специфіка бізнесу індустрії гостинності така, що, не знаючи азів, не розуміючи сутності роботи своїх підлеглих, людина навряд чи зможе стати гарним управлінцем і грамотно вибудувати бізнес, якою б не була хороша її теоретична підготовка. Більше того, у багатьох компаніях серед обов'язкових вимог до кандидата є здатність замінити свого підлеглого. Наприклад, під час великого заїзду гостей менеджер служби прийому та розміщення повинен у разі потреби вміти реєструвати та розміщувати гостей, відповісти на всі питання, що їх цікавлять, тощо. Хороший керуючий готелем – це людина, яка досконало знає роботу своїх підлеглих, і є для них прикладом.

Ефективність запропонованої програми практики, на наш погляд, буде вищою за традиційну. Запропонована нами програма організації та проведення практики студентів дозволить суттєво підняти якість підготовки майбутніх фахівців готельного сервісу. Головний принцип її побудови ґрунтується на тому, що спеціальну навчальну дисципліну «Технологія готельного сервісу» синхронізовано з практичною діяльністю студентів під час практичного навчання.

Європейська асоціація Євродип, що об'єднала 80 найзначніших шкіл рестораторів та готельєрів Європи, визначає образ європейського менеджера як «гуманітарно-компетентного, який володіє загальною та професійною культурою, чудовим знанням професійного середовища, творчими здібностями та командним духом, що добре володіє інструментами управління, з реальним мотивом на обслуговування задоволення запитів клієнта» [6, с. 122].

Модель технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу містить проект технологічного компонента професіограми менеджера готельного сервісу. Для поліпшення процесу технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу вкрай необхідне знання того, що є сучасним менеджером у готелі; якими знаннями, вміннями і навичками він повинен володіти; які особистісні та людські якості повинні бути йому притаманні для того, щоб не тільки виконувати певні функції у готельному

бізнесі, але й виявляти гнучкість, необхідну для освоєння нововведень, адекватну реакцію на безперервні зміни у готельній індустрії.

Слід пам'ятати, що якість сервісу – це не абстрактна величина, а показник компетентності персоналу [5, с. 267].

Нині, як ніколи раніше, ускладнюються технічні характеристики готелів, успішно справлятися з якими можна лише за наявності персоналу, що володіє необхідними знаннями і здатний постійно їх удосконалювати, щоб не відставати від стрімкого розвитку технічного прогресу.

Обслуговування клієнта сьогодні вимагає від працівника високого професіоналізму, зібраності, чіткості, бездоганної ввічливості та витримки. Підготовка сучасного спеціаліста готельного бізнесу повинна включати не лише детальне вивчення технології обслуговування гостей на різних ділянках готельного підприємства або знання фінансових механізмів функціонування готелів. Справжній професіонал повинен мати широке уявлення про галузь в цілому, її минуле, сьогодення та майбутнє [5, с. 290].

Співробітник сучасного готелю повинен мати:

- професійну мобільність, що дозволяє знати весь процес надання послуги гостю, забезпечувати зв'язки між окремими бізнес-процесами готельного обслуговування;

- сучасними знаннями, новітніми навичками та передовим досвідом, накопиченими у сфері готельних послуг, у тому числі вмінням працювати з комп'ютером та спеціальними програмами, а також з новітніми системами безпеки, технікою прибирання приміщень тощо;

- готовністю до високих нервових та емоційних навантажень, умінням зменшити стрес, з якими особливо часто стикаються працівники готелів.

Фахівцю готельного бізнесу необхідно мати: якості, що забезпечують успішність виконання професійної діяльності; комунікативні здібності; високий рівень розвитку мислення; уміння налагоджувати взаємини у колективі; вербальні здібності (уміння швидко перемикатися з одного предмета на інший, уміння говорити чітко, ясно, виразно); ораторські здібності; уміння приймати рішення; уміння слухати та здатність керувати собою.

З урахуванням складних економічних реалій сучасним керівникам готельних підприємств необхідні: економічні знання, вміння брати

на себе відповідальність, правові знання, здатність до оперативного прийняття рішень, вміння налагоджувати контакти з людьми, знання принципів ефективного управління, ініціатива, знання специфіки виробництва, вимогливість і вміння налагоджувати дисципліну, знання психології [6, с. 190].

Допомогти гостям готелю досягти приємного стану внутрішньої душевної розслабленості та гармонії, в емоційно забарвлених тонах наданого комфорту та загишку готельного номера, можливо лише за допомогою високого готельного сервісу. Не можна допустити, щоб персонал готелю, зайнятий обслуговуванням, усією своєю поведінкою демонстрував похмурі особи та всіляко уникав будь-яких контактів із гостями.

Більшість труднощів під час роботи з гостями пояснюється психологічною невідповідністю персоналу до персоніфікованого спілкування з людьми. На частку особистих неприязних взаємин, які у процесі спілкування між гостем і персоналом готелю, припадає 75-90% всіх можливих конфліктних ситуацій у готелі. Прямий контакт гостя та готельного працівника є вирішальним моментом для цінності, що надається готельній послуги споживачеві. Однак ця цінність дуже швидко зникає, якщо персонал не здатний передати гостю почуття задоволення від зустрічі з ним та його обслуговування.

Під час навчання у ЗВО студент підвищує свій інтелектуальний рівень та розвиває такі якості, як комунікабельність, здатність приймати самостійні нетривіальні рішення, найбільш раціонально розподіляти час. Крім того, освіта допомагає набуті більшої свободи і впевненості в собі, розвиває гнучкість і терпимість до інших людей, повагу до культурних цінностей.

З погляду гуманітарного, слід розмістити якості конкурентоспроможного випускника у такому порядку: світоглядна позиція, загальна освіченість, психологічна рухливість, комунікабельність, правова орієнтованість, кар'єрна активність, професійна мобільність, варіативність, здатність до творчого пошуку, прагнення до самоосвіти, адаптивність, антикризова свідомість [2, с. 212].

Такі особисті якості, як здатність до навчання, цілеспрямованість і психологічна сумісність з колективом, є пріоритетними. А талант надавати послуги із задоволенням та бути щиро розташованими до гостей – найвища форма професійної придатності.

Для готельного бізнесу дуже важливою є здатність роботи в команді. Здатність до швидкого навчання. Людина має бути орієнтована на сервіс та бути позитивною. У зв'язку з цим виникають певні труднощі. Можна дати певні технічні навички, необхідні для роботи в готелі, але навчити людину таланту надавати послуги із задоволенням, бути щиро розташованою до гостей дуже важко.

Якщо людина інтраверт, не любить людей, не любить усміхатися і не любить працювати в команді, то вона може чудово підійти в будь-якому іншому місці, але не в готельному бізнесі. Для готельного сервісу не підходить будь-хто і кожен. Роботодавці традиційно звертають особливу увагу на такі компетенції як: вміння працювати в команді, високий комунікативний рівень, легкість адаптації, гнучкість мислення, вміння пропонувати нестандартні ходи, бажання вчитися та розвиватися.

Під професійно-службовою етикою сервісної діяльності розуміється сукупність вимог і норм моральності стосовно працівників сервісних фірм, які обов'язково повинні бути реалізовані у процесі виконання ними своїх службових обов'язків [1, с. 210].

Під службовим етикетом працівників сервісної сфери розуміють сукупність фіксованих норм, безальтернативних правил поведінки, зумовлених службовим становищем співробітника фірми, яким працівник має слідувати звично, майже автоматично [1, с. 214].

Щодо основних норм службової етики, які повинні бути притаманні всім працівникам сервісної діяльності, незалежно від того, де знаходиться їхнє робоче місце, це: уважність, ввічливість; витримка, терпіння, вміння володіти собою; гарні манери та культура мови; здатність уникати конфліктних ситуацій, а якщо вони виникають, успішно вирішити їх, дотримуючись інтересів обох сторін. Працівники на додаток до тих етичних норм, які перераховані, повинні також виявляти: ввічливість, люб'язність; привітність, доброзичливість; тактовність, стриманість, турботу про споживача; самокритичність до себе; готовність швидко реагувати, утримуючи у зоні уваги відразу кілька осіб чи різні операції, що здійснюються у процесі обслуговування; вміння триматися спокійно та доброзичливо навіть після обслуговування примхливого клієнта чи напруженої зміни; вміння уникати невдоволень клієнтів та конфліктів [1, с. 218].

Що стосується особистісних якостей, інтересів і схильностей, бажаних для конкурентоспроможного випускника туристичного ЗВО за готельними спеціальностями, слід зазначити такі, як: креативність, артистизм, активність, спостережливість, ерудованість, прагнення до саморозвитку, толерантність, впевненість у собі та в прийнятих рішеннях, оригінальність, винахідливість, цілеспрямованість, наполегливість, різнобічність, гнучкість (уміння гнучко та швидко реагувати на різні зміни у ситуаціях), тактовність, вихованість, наявність розвинутої інтуїції.

4. Висновки

У даній роботі була представлена модель технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу. Особлива увага була приділена міжпредметним зв'язкам. Ми дійшли висновку важливості у процесі технологічної підготовки студентів у галузі готельного сервісу взаємної інтеграції дисциплін з інформатики та спеціальної дисципліни «Технологія готельного сервісу», організації практичних занять із навчальної дисципліни з комп'ютерною підтримкою. Однією з головних умов ефективної підготовки студентів у галузі готельного сервісу ми вважаємо знання англійської мови.

Нами також обґрунтовано форми та методи технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу. Ми віддаємо перевагу проблемним, в окремих випадках, частково дослідницьким методам, які дозволяють систематично розвивати трудову активність студентів. Форми освітньої роботи становлять єдине ціле з методами.

При визначенні форм з точки зору організації освітнього процесу з навчальної дисципліни «Технологія готельного сервісу», ми розуміємо, що поряд із традиційними способами організації праці в класах та спеціалізованих аудиторіях має широко використовуватися система проходження студентами виробничої практики в передових готельних підприємствах.

Нами також було визначено сукупність соціально-педагогічних та організаційних умов, що сприяють підвищенню рівня технологічної підготовки студентів туристського ЗВО у галузі готельного сервісу. А також зазначено, що велика увага до претендентів на роботу в готе-

лях висувається до їх знань, умінь та особистих якостей. Грамотно поставлене мовлення, високий рівень сприйняття інформації, комунікативні навички, презентабельна зовнішність, тощо. Виходячи з цього, у роботі нами було приділено велику увагу професіограмі фахівця готельного сервісу.

Список літератури:

1. Головка О.М. Організація готельного господарства. Київ : Кондор, 2012. 337 с.
2. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанного господарства. Київ : Видавництво Ліра-К, 2018. 564 с.
3. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 367 с.
4. Луцяк В.В., Польова О.Л., Ставська Ю.В., Мостенська Т.Г. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі. Вінниця : ВНАУ, 2019. 331 с.
5. Мальська М.П., Антонюк Н.В. Міжнародний туризм і сфера послуг. Київ : Знання, 2018. 661 с.
6. Сідоров М.В., Юрченко О.Є., Юрченко С.О. Україна на світовому ринку туристичних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2017. 256 с.

References:

1. Holovko O.M. (2012) *Organizatsiya hotelnogo hospodarstva* [Organization of the hotel industry]. Kyiv: Kondor. (in Ukrainian)
2. Koveshnikov V.S. (2018) *Organizatsiya hotelno-restorannogo hospodarstva* [Organization of the hotel and restaurant industry]. Kyiv: Vydavnytstvo Lira-K. (in Ukrainian)
3. Krugl H.Ya. (2017) *Osnovy hotelnoyi spravy* [Basics of the hotel business]. Kyiv: Center uchbovoyi literatury. (in Ukrainian)
4. Lutsyak V.V., Polova O.L., Stavska Yu. V., Mostenska T.G. (2019) *Upravlinnya bisnes-protsesamy v hotelno-restoranniy spravi* [Management of business processes in the hotel and restaurant business]. Vinnytsia: VNAU. (in Ukrainian)
5. Malska M.P., Antoniuk N.V. (2018) *Miznarodnyi turism i sfera poslug* [International tourism and the sphere of services]. Kyiv: Znannia. (in Ukrainian)
6. Sidorov M.V., Yurchenko O.E., Yurchenko S.O. (2017) *Ukraina na svitovomu ryinku turistichnskh poslug: suchasnyi stan ta perspektivy rozvitku* [Ukraine on the world market of tourist services: current state and development prospects]. Kharkiv: V.N. Karazin KhNU. (in Ukrainian)