

7. Організація діяльності консультативних пунктів “Довіра” центрами соціальних служб для молоді (методичний посібник) / За ред. Лазоренко Б.П., Пінчук І.М. – К.: ДЦ ССМ, 2003. – 138 с.
8. Профілактика ВІЛ/СНІД в учнівському та молодіжному середовищі / За ред. І.Ф. Ільїнської, Б.П. Лазоренка. – К.: Держсоцслужба, 2005. – 204 с.
9. Семигіна Т., Банас О., Венедиктова Н. та інш. Соціальна робота з людьми, які живуть з ВІЛ/СНІДом. К.: Вид. дім “Киево-Могилянська акад.”, 2007. – 620 с.

**Полуда В.В.,  
м. Київ**

## **ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

*В статтє освещены профессионально-важные качества специалиста гостиничного бизнеса, их роль в обеспечении качественных услуг. Акцентировано внимание на необходимости использования игровых занятий в развитии творческих способностей будущего специалиста, отображения реальных условий деятельности относительно профессионального успеха личности на рынке труда.*

Основною особливістю професійної діяльності фахівця готельного господарства є безпосередня взаємодія працівників із споживачами послуг.

Уміння спілкуватися, контактувати, попереджувати можливі конфліктні ситуації, домагатися взаємопорозуміння із колегами в процесі виконання професійних функцій є найважливішою умовою високої ефективності фахівців готельної справи.

Формування відповідної системи професійних знань, умінь і навичок майбутнього фахівця готельної справи є головною метою його практичної підготовки.

Наш досвід свідчить, що професійна підготовка фахівця готельних послуг має забезпечувати, перш за все, здатність до творчого розв’язання можливих проблемних ситуацій, розв’язання та упередження можливих конфліктних ситуацій щодо міжособистісних контактів з гостем готелю.

Все це потребує дотримання відповідної професійної етики.

Отже, об’єктом дослідження є процес професійної підготовки фахівців готельної справи.

Предметом даного дослідження є форми і методи розвитку професійно важливих особистісних характеристик майбутнього фахівця готельної справи.

Мета дослідження – визначення форм навчально-виховної роботи щодо розвитку професійно важливих характеристик фахівця.

На нашу думку, досить ефективною формою навчально-виховної роботи зі студентами у формуванні потрібного рівня особистісної компетентності є системне ознайомлення із етичними нормами і правилами у готельному бізнесі.

Задля цього ми розробляємо карту засадових етичних правил та норм, яка виглядає наступним чином.

Працівники готелю зобов’язані уникати ситуацій, які сприяють (або спричиняють) конфлікту інтересів чи створюють враження занедбаня у

виконуванні службових обов'язків на власну майнову користь, впливаючу із співпраці і зобов'язань стосовно іншої фірми, організації або діяльності.

Працівникам заборонено використовувати конфіденційні і застережливі інформації щодо готелю, осіб або фірм, співпрацюючих для досягнення майнової користі, а також неправовим способом.

Працівник не повинен свідомо і умисно мати будь-які фінансові зобов'язання і зв'язки, займати керівні і дорадчі посади в фірмах, які є клієнтами, постачальниками або конкуренцією готелю.

Працівник не повинен (йому заборонено) брати подарунки і давати подарунки, послуги або гостинність, які можуть уважатися надмірними чи надмірно щедрими представникам фірм, які є власниками готелів, клієнтами, постачальниками або конкуренцією готелю.

Працівники повинні пам'ятати, що прийняття на роботу в готель когось з подружжя або родичів, в фірму, яка є постачальником, конкуренцією може створити конфлікт інтересів, а це може не дозволити працівнику брати участь у належному виконуванні зобов'язань на користь готелю.

В політиці функціонування готелю немає надання безпосередньо або через третіх осіб хабарів, комісійних чи впливу неформальним чином на представників влади, профспілки, постачальників, клієнтів. Забороняється, звісно, отримування працівниками хабарів, комісійних і інших фінансових віддачень.

Готель має сумлінно, старанно вести документацію і рахункові книги, згідно із вимогами бухгалтерії.

Дані і інформації не можуть підлягати маніпулюванню, не можуть змінювати і перекручувати вигляд фінансових результатів. Книги і записи повинні проводитися старанно.

Надання конфіденційних інформацій щодо готелю, гостей, торговельної таємниці, даних і т.п. може спричинити шкоду інтересам готелю чи гостей; працівники зобов'язані дотримуватися службової таємниці, а інформації стосовно готелю, фірми, фінансових, трудових справ і т.п. можуть надаватися розважливо, професійно, уповноваженими для цього особами.

Політика фірми повинна планувати, що її готель, так само і послуги, сумлінно і старанно представлені в різноманітних публікаціях, в рекламних і промоційних заходах, згідно з професійною етикою та відповідними положеннями регіонального і державного закону.

Працівники готелю, діючи як представники фірми, не мають права виявляти згоду на схвалення пропозиції про співпрацю партнера при умові відмови від співпраці з іншим партнером. Вони зобов'язані терміново повідомити про постання ситуації дирекцію готелю (юрисконсульта), навіть якщо раніше виразили відмову її прийнятності.

Працівники повинні заявляти – це обов'язок – про всі випадки порушення правил етики особи, яка призначена в готелю для вирішення цих справ. Всі такі заяви, рапорти повинні прийматися як конфіденційні.

Отже, формування професійно-важливих якостей має поєднуватися з формуванням особистісного компонента у загальній підготовці фахівця готельної справи

Розглядаючи працівників готельної справи як представників групи професій “Людина – людина”, варто підкреслити, що особливої ваги для них набувають особистісні риси та характеристики людини щодо дисциплінованості, принциповості, відповідальності [1].

Вчені вважають, що на основі аналізу змісту професійної діяльності можна виділити такі вимоги до особистості фахівця готельної справи, як представника професії типу “Людина – людина”: чуйне і уважне ставлення до людей, розуміння їх індивідуальних і психічних станів, сполучення вимогливості і м'якості, пам'ять на обличчя, уміння розподіляти та перемикати увагу та ін.

Т.А. Ільїна акцентує увагу на тому, що обов'язковими професійними якостями працівника є: переконаність у високому призначенні і розумінні професії, ідейну переконаність, інтерес до професії, принциповість, дисциплінованість, уміння володіти емоціями, творчість, оперативність, терпіння [1].

Існує думка, що професійно-важливі якості можна класифікувати по ставленню працівника до виконання своїх професійних обов'язків, відданості фірмі, підприємству і т.д.

Е.А. Климов акцентує увагу на тому, що найбільш значимим є змістовий аспект особистості: взаємостосунки із людьми, ставлення до суспільно-корисної праці, ступінь відповідальності, ініціативність, працелюбство. На думку вченого, недостатній рівень спеціальної професійної підготовки можна компенсувати певними особистісними професійно-важливими якостями [2].

Вчені вважають, що будь-які дії людини є своєрідною мікросистемою управління, яка включає “управлінський орган”, що є орієнтовною частиною дії. Якості особистості вчений поєднує в, так звані, комплекси. У комплекс “творчість – самостійність” додаються такі якості, як самостійність, творчий підхід до справи, ініціативність, розумові здатності, досвід і знання; у комплекс “виконавець” – старанність, акуратність, ретельність, дисциплінованість, сумлінність, працьовитість; а в комплекс “відповідальність – організованість” – оперативність, наполегливість, працездатність, відповідальність, організованість [2].

З метою визначення професійно-важливих якостей майбутніх фахівців готельної справи ми здійснили з цього приводу спеціальне дослідження із студентами 2 та 3 курсів Київського технікуму готельного господарства спеціальності „Організація обслуговування в готелях і туристських комплексах” (300 осіб).

Аналіз результатів анкетування дозволив зробити наступні висновки. У цілому студенти правильно розуміють зміст професійної діяльності, вибираючи із запропонованого для оцінки списку ті якості, які найбільше повно відтворюють специфіку професії. Високі оцінки одержали такі якості, як товариськість, тактовність, рішучість, наполегливість, цілеспрямованість, дисциплінованість, завзятість, кмітливість, розважливність, гнучке мислення, гарна пам'ять (її тривалість і точність), виразність мови, уміння логічно доводити, сумлінність, активність,

добре розвинена увага (розподіл, перемикання), ініціативність, прагнення до нового, самостійність. Студенти високо цінують справедливість, ввічливість, працьовитість, відповідальність, надійність, якість виконаної роботи.

Професійно важливі якості майбутнього фахівця готельної справи ми розділили на три групи: *загальнопрофесійні*, що забезпечують успішність будь-якої професійної діяльності; *типові*, властиві професіям даної професійної групи, зокрема, “людина-людина”; *спеціальні*, характерні для конкретної професії.

Такий підхід, на наш погляд, дає змогу більш ґрунтовніше висвітлити найбільш важливі професійні якості майбутнього працівника готельної справи.

На думку респондентів, найбільш важливою професійною якістю відзначено комунікативність. Здатність працівника встановлювати психологічний контакт при спілкуванні з різними віковими і соціальними групами споживачів послуг визнано головною передумовою якості готельних послуг. Створення відповідного психологічного клімату, що може розглядатися як емоційний контакт, є суттєвим в отриманні додаткової інформації, необхідної для прийняття тих чи інших рішень в розв’язанні конкретних професійних ситуацій.

Комунікативність особистості зумовлена її характером і темпераментом. Однак слід зазначити, що у підготовці майбутнього фахівця готельної справи необхідно розвивати комунікативні якості, формуючи відповідні комунікативні уміння в контексті професійної діяльності. Функція спілкування виступає на перший план в разі розв’язання конфліктних ситуацій і проблем із споживачами послуг.

А тому необхідно володіти способами встановлення психологічного контакту при спілкуванні, що передбачає, в свою чергу, відповідну форму звертання до споживача, здатність до переконання на засадах шанобливості і доброзичливості.

Студенти відзначають в числі першорядних ініціативність як здатність до практичної реалізації висунутих ідей і пропозицій. Ініціатива також є необхідною передумовою для визначення часткових завдань і з’ясування найбільш оптимальних шляхів досягнення мети.

Таким чином, ініціатива містить у собі не тільки ідею, але й прогнозований план можливого її втілення. Це передбачає додатково значних зусиль, пов’язаних з організаторськими здібностями і їхнім професійним розвитком. Особливості організаторської діяльності, що зумовлені відповідними певними функціями, мають свої професійні характеристики і діапазон застосування. Однак ініціатива і чітке підпорядкування професійної діяльності працівника конкретному завданню є основним чинником у забезпеченні ефективності професійних дій працівника готельної справи.

У професійній діяльності фахівців готельних послуг емоційна стабільність, володіння особистісними емоціями, стійкість до стресу, можна віднести до найбільш важливих особистісних якостей працівника як таких, що забезпечують високий рівень професійної роботи.

Для працівника сфери обслуговування професійно– важливими особистісними характеристиками є також такі професійні якості, як самоконтроль, самокритичність, прагнення до усунення професійних стереотипів щодо надання послуг.

Для успішної професійної діяльності фахівця готельної справи суттєвим є відповідність їх професійних якостей вимогам і потребам сучасного споживача послуг. Для фахівців сфери обслуговування, важливе значення має володіння професійною майстерністю за умови формування і розвитку у процесі фахової підготовки професійно-важливих якостей в контексті реальної професійної діяльності.

В сучасних соціально-економічних умовах все більшого значення набуває потреба формування у майбутнього фахівця готельної справи потрібного рівня професійної компетентності. На нашу думку, підготувати компетентного фахівця неможливо без формування професійно-важливих особистісних якостей. Слід зазначити, що особливої ваги набуває необхідність формування особистісних характеристик і рис щодо самостійного застосування знань і умінь в реальних умовах праці, системного професійного удосконалення знань і умінь.

Професійну компетентність розглядають як багатомірне явище, котре визначається на особистісному, теоретичному, практичному і творчому рівнях, перш за все, професійною самосвідомістю та адекватною самооцінкою. Причому практичний рівень компетентності фахівця готельних послуг передбачає аналіз структури професійної діяльності, формування професійно-важливих якостей особистості. Теоретичний рівень компетентності передбачає формування системи професійних знань, необхідних для здійснення конкретних видів практичних дій. Творчий рівень характеризує компетентність працівника щодо загальної професійної підготовки особистості. Його складовими можна вважати здатність знаходити творчий нестандартний підхід у розв'язанні професійних завдань і проблем.

Наш досвід свідчить, що формування компетентності майбутнього фахівця готельної справи є ефективним за умови застосування в навчальному процесі на всіх етапах підготовки ігрових занять з формування знань і умінь в контексті виконання реальних функціональних обов'язків.

Головна мета кожного готелю – набути відповідний рівень задоволення потенційних гостей. Задоволення це виявиться у відповідному кількісному оточенні увагою працівників готелю, яке потім спроектується на прибуток готелю.

У практичному навчанні майбутніх фахівців готельної справи ми опрацюємо обов'язковий мотиваційний компонент щодо забезпечення якості готельних послуг.

Що таким чином зробити, щоб цей простий механізм застосувати в нашому готелі?

Ми пропонуємо основні ефективні поради стосовно забезпечення якості продажу послуг:

Легше продати послуги доброї якості.

Продаж послуги, яка сповнює очікування (потреби) гостя, а також такої, яка вирішує його проблеми, завжди призводить до успішного для господаря готелю закінчення трансакції купівля продаж.

Ставлення на першому місці потреб гостя призводить не тільки до кінцевого *першого бронювання*, але й наступних, чергових відвідувань гостей в нашому готелю; гість задоволений розповість про це іншим, отже виконає роль нашого “агента”, який просуває наші послуги на ринку.

Завдяки задоволенню, гість стає нашим “постійним гостем”, тобто особою, яка ідентифікується з готелем.

Отже, що становить досконалість готелю?

– добра репутація при умові якості наданих послуг (напр. працівники з гордістю говорять про своє місце праці: я працюю в готелю...),

– чесність – має характеризувати всіх працівників, від директора до практиканта, фірма суворо не попускає нечесності щодо гостей,

– орієнтування готелю на гостей і продаж, напр. через зв’язок задоволення гостей з задоволенням персоналу,

– продукт готелю доброї якості; послуги відповідної якості продаються краще від інших,

– готель застосовує відповідні мотивуючі засоби, такі як: добре утримана резиденція фірми, туалети, приємний чуйний персонал і т.п.,

– готель здобуває успіх-успіх заразливий, повчає, що також продукт цей добрий,

– готель пропонує добру платню у зв’язку з отриманими ефектами.

В міжлюдських контактах – від зустрічі з адміністратором, працівниками першого поверху, черговими, а також з керівником – потрібно потурбуватися про добрий настрій і доброзичливе сприйняття гостя.

Аналізуючи вищезазначене, можна зробити висновок, що професійна підготовка фахівця на таких засадах найбільш ефективно сприяє формуванню сучасних професійних цінностей, його готовності до практичної діяльності.

### *Л і т е р а т у р а*

1. Ильина Т.А. К вопросу о профессиональной ориентации и профессиональном отборе в педагогические учебные заведения // Сов.пед., 1978. – С.87-92.
2. Климов Е.А. Психология профессионала. – Москва – Воронеж, 1996. - 234 с.

*Гайовий І.І.,  
м. Київ*

## **МЕТОДИ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦЯ РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ У ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ СПЕЦІАЛЬНИХ ДИСЦИПЛІН**

*В статтє освещены теоретические и практические подходы относительно практической подготовки специалистов туризма. Обращено внимание на роль интеграционных процессов науки и производства в обучении современных специалистов, выборе на этой основе профессионально-контекстных технологий обучения.*

Сучасні умови професійної діяльності фахівця ресторанної справи вирізняються високим рівнем вимог щодо якості наданих послуг.

Мета практичного навчання фахівця ресторанної справи – це, перш за все, формування професійних знань та умінь щодо приготування певних страв, володіння