

ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ПІДГОТОВКИ ДО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ З ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

У статті розглянуто особливості підготовки майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи до професійного спілкування в зарубіжних вищих навчальних закладах.

Ключові слова: зарубіжний досвід, фахівці готельно-ресторанної справи, професійна підготовка, професійне спілкування.

Індустрія готельно-ресторанного бізнесу є невід'ємною складовою економіки України. Подальший розвиток цієї галузі зумовлює вдосконалення якості підготовки фахівців, які б відповідали міжнародним вимогам у сфері послуг. У системі фахової підготовки працівників готельно-ресторанної галузі у вищій школі обов'язковою умовою успішної навчальної та майбутньої фахової діяльності є знання основ різних видів спілкування, володіння культурою професійного мовлення та формування на цій основі відповідної компетенції ділової та міжособистісної взаємодії.

Аналіз досвіду підготовки фахівців з гостинності у провідних закладах світу, вивчення зарубіжних програм та основних методів навчання доводить доцільність їх використання при підготовці фахівців з готельно-ресторанної справи.

Особливості підготовки фахівців з готельно-ресторанної індустрії за кордоном досліджували такі науковці: С. Байлік, А. Віндюк, В. Квартальнов, М. Курдакова, К. Стародуб, В. Федорченко та ін. Проте в наукових працях недостатньо висвітлено питання підготовки до професійного спілкування в майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи.

Мета статті – проаналізувати особливості підготовки до професійного спілкування фахівців з готельно-ресторанної справи у різних країнах світу.

Зарубіжні науковці Л. Ваген, М. Райлі, А. Саак підкреслюють важливість міжособистісного спілкування для ефективної роботи фахівців готельно-ресторанної індустрії. Л. Ваген зазначає, що кар'єрне зростання безпосередньо залежить від умінь працювати в команді, спілкуватися на робочому місці та сформованої культури професійного спілкування [2, с. 279]. Науковець доводить, що техніка спілкування з клієнтами потребує багато навичок, таких як ефективно вербальне та невербальне спілкування і здібність ставити питання та уважно вислуховувати клієнтів. Підтвердженням цих навичок є знання різних типів особистості та різноманітних культурних особливостей, а також досконалі знання про послуги, які надає підприємство [2, с. 278].

Американський науковець К. Анарауд у своїй дисертації “Порівняльний аналіз характеристик та навичок студентів та працівників галузі, які необхідні для успішної кар'єри у готельно-ресторанному бізнесі американ-

ських та російських випускників вищих навчальних закладів з гостинності” досліджує перевагу знань і навичок з готельно-ресторанної галузі. Американські студенти та працівники (штат Південна Кароліна), які мають досвід роботи у цій сфері, вважають найбільш важливими для успішної роботи мотивацію, вміння слухати, навички усного спілкування, відносини з колегами, навички роботи у команді, творче мислення, діловий етикет, вміння вирішувати проблеми та непорозуміння з клієнтами [6]. Студенти з Росії (м. Псков) найважливішими виділяють такі знання та навички: знання іноземної мови, вміння налагоджувати відносини з клієнтами, вести діалог, вміння слухати, навички міжособистісної комунікації [6].

На основі теоретичного аналізу наукових праць вітчизняних і зарубіжних учених і навчальних планів університетів різних країн світу з’ясовано, що велику увагу в навчанні менеджерів у індустрії гостинності приділяють різним формам комунікативного мовлення та культурі професійного спілкування. Так, в Університеті Флориди при підготовці бакалаврів за спеціальністю “Менеджмент туризму та гостинності” усі основні предмети та форми практики спрямовані на розвиток професійних, комунікативних та аналітичних навичок майбутніх фахівців [5, с. 182]. Вивчаючи дисципліни “Комунікаційний менеджмент” та “Організація та етика професійної поведінки”, студенти набувають таких комунікативних умінь та навичок: інформаційний обмін – сприйняття інформації, її розповсюдження, обмін думками, рішеннями, взаємне узгодження дій в умовах організації спільної діяльності; встановлення відносин у системі ролевих і міжособистісних зв’язків.

Інститут Ватель (Франція) готує фахівців готельно-ресторанної справи за різними спеціалізаціями [4, с. 142]. Значна увага приділяється дисциплінам, при вивченні яких формується культура професійного спілкування. До них належать: “Менеджмент людських ресурсів”, “Переговори та управління в менеджменті готельного господарства”, “Спілкування”, “Англійська мова / навички ведення переговорів”. Ці навчальні програми надають можливість сформуванню та максимально розвинути всі необхідні комунікативні навички.

У Великій Британії одним із провідних ВНЗ, що здійснює підготовку фахівців з готельно-ресторанного менеджменту, є Корнуоллський коледж [7]. Серед дисциплін, які розглядають різні форми спілкування та комунікативної поведінки, є такі: “Організаційні навички поведінки та лідерства”, “Комунікаційний менеджмент”, “Поведінка клієнтів”, “Корпоративне спілкування”, “Організація культури спілкування”, “Етика готельного господарства”, “Інтегроване ринкове спілкування”, “Міжнародне спілкування у світовому бізнесі”.

Розглянемо детальніше особливості кожної навчальної дисципліни.

“Організаційні навички поведінки та лідерства” – при засвоєнні матеріалу із цієї дисципліни студенти отримують навички різних форм спілкування як майбутнього лідера. Цей курс аналізує, до яких компаній звертатися в кризових ситуаціях, як працювати зі ЗМІ, управляти людьми і на-

дихати співробітників. Студенти вивчають як традиційні методи комунікації, так і нові комунікаційні технології, такі як блоги, Інтернет, електронну пошту, веб-зустрічі й обмін миттєвими повідомленнями.

При вивченні дисципліни “Комунікаційний менеджмент” студенти вчаться використовувати комунікаційні стратегії, які включають письмові та усні повідомлення для вирішення проблем і для досягнення професійних цілей на робочому місці. Головна мета цього курсу – допомогти студентам стати більш компетентними, впевненими й універсальними комунікаторами. Кожен студент готує чіткі та потужні повідомлення – звіти, усні виступи, листи і записки.

“Поведінка клієнтів” – цей курс спрямований на вивчення різних форм людської поведінки та психологію спілкування. Студенти набувають навичок з розв’язання конфліктів, установлення контактів з різними віковими групами людей. За допомогою комунікативних тренінгів студенти легко долають усі комунікативні бар’єри.

“Корпоративне спілкування” – цей курс надає студентам знання та вміння в галузі організації взаємодії людей. Отримані навички дають змогу встановлювати психологічний контакт з діловими партнерами, досягати точного розуміння в процесі спілкування, прогнозувати поведінку ділових партнерів. В основі дисципліни лежать загальноприйняті потреби до спілкування, які нерозривно пов’язані з визнанням неповторності, цінності кожної особистості: ввічливість, коректність, тактовність, точність, скромність.

“Організація культури спілкування” – ця дисципліна розвиває знання та навички менеджерів гостинності, необхідні для вирішення цілого ряду проблем переконливої комунікації. Дисципліна заснована на принципах ефективної управлінської комунікації, а також концепції організаційної поведінки та навичок міжособистісного спілкування. Курс ознайомлює з теорією та принципами переконання й фокусується на їх застосуванні в різних управлінських та лідерських умовах.

“Етика готельного господарства” – при засвоєнні цього курсу студенти вивчають норми та правила ділового спілкування при вербальному і невербальному спілкуванні; особливості спілкування з представниками ділових і політичних кіл; набувають навичок з психології ділових відносин при організації та проведенні прийомів і ділової наради, а також спілкування з відвідувачами.

“Інтегроване ринкове спілкування” – курс розроблений, щоб надати студентам основи та навички, необхідні для розробки, управління та оцінювання інтегрованих маркетингових комунікаційних програм. Курс направлений на вивчення культури спілкування в індустрії гостинності. Адже за останнє десятиліття значно підвищились комунікаційні можливості, доступні для споживачів та організацій. З такою кількістю різних засобів для спілкування зі споживачами і серед них працівники повинні підходити до фахового спілкування з базовою підготовкою. Через аудиторні справи, тематичні дослідження, рекламну критику, он-лайн-спостереження

та участь, а також спільну роботу з компаніями, студенти засвоюють навички необхідні для управління маркетингом компанії.

“Міжнародне спілкування у світовому бізнесі” – курс розроблений, щоб допомогти менеджерам розвивати знання при спілкуванні між людьми, які не поділяють однакових культурних передумов. Студенти засвоюють знання про спілкування в різному мовному середовищі, дізнаються про комунікаційні особливості, які відрізняються в культурних групах, у тому числі використання візуального контакту, мови тіла, особистого простору, ієрархії та часу. Додаткові теми включають в себе переконання і ведення переговорів з культури й етики спілкування в міжнародному бізнесі. Студенти вивчають це за допомогою поєднання теорії та практики. Навчальні заходи включають в себе лекції, екскурсії, дискусії, групові проекти, студентські та гостьові презентації, аналіз конкретних міжкультурних управлінських проблем з акцентом на сферу послуг.

Отже, в Корнуоллському коледжі значна кількість дисциплін спрямована на формування навичок спілкування. При цьому використовуються різні методи підготовки, а саме: тренінги, презентації, ділові ігри, тематичні дослідження, групові проекти, дискусії тощо.

На сьогодні в Російській Федерації існує значна кількість наукових праць, які присвячені вдосконаленню системи професійної освіти у сфері туризму, складником якої є готельно-ресторанна галузь. Ряд праць присвячено вдосконаленню комунікативних компетенцій майбутніх фахівців з гостинності.

У своїй праці К. Стародуб, досліджуючи формування практичної компетентності менеджерів з готельного господарства у ВНЗ, вказує, що на перше місце фахівці готелів як характеристику практичної компетентності в основному виносять комунікабельність, терпимість, професійну тактовність, вміння співпереживати, тобто віддають перевагу особистим якостям, вважаючи, що головне в професійній діяльності – це вміння викликати прихильність до себе. А це можливо тільки тоді, коли фахівець вдосконалило володіє навичками спілкування [3, с. 113].

Як зазначає А. Віндюк, на відміну від навчального плану підготовки фахівців з напрямку “Готельно-ресторанна справа” в Україні, в освітній програмі підготовки фахівців із сервісу та туризму зі спеціальності 230500 “Соціально-культурний сервіс і туризм” у Російській Федерації значна кількість годин відведена на вивчення таких дисциплін, як “Мовна комунікація”, “Російська мова і культура мови”, “Людина та її потреби”, “Професійна етика та етикет”, “Психодіагностика”, “Психологічний практикум” [1, с. 139]. Відповідно знання цих дисциплін одночасно формують у студентів навички комунікативної компетенції та міжособистісного спілкування. У зміст цих дисциплін входять такі розділи, як: різновиди ділового спілкування; ділові стратегії; службове спілкування; труднощі та бар’єри комунікації; мовна діяльність, які безпосередньо допомагають сформувати у майбутніх фахівців комунікативні вміння. При засвоєнні цих розділів як метод практичної під-

готовки використовують практичні вправи, ділові ігри, мозковий штурм, аналіз конкретних фахових ситуацій тощо.

Висновки. Таким чином, зарубіжні ВНЗ, які готують фахівців для готельно-ресторанної індустрії, значну увагу приділяють формуванню професійного спілкування, вивченню ділової етики та різних форм комунікативного мовлення. Тому створення й удосконалення системи формування професійного спілкування фахівців у цій галузі в Україні вимагає залучення досвіду інших країн, які вже є визнаними лідерами і мають певний позитивний досвід у підготовці висококваліфікованих і конкурентоспроможних фахівців.

Список використаної літератури

1. Віндюк А.В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика : монографія / А.В. Віндюк. – Запоріжжя : КПУ, 2011. – 340 с.

2. Линн В.В. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген Линн. – Ростов н/Д. : Феникс, 2001. – 416 с.

3. Стародуб К.А. Формирование практической компетентности менеджеров гостиничного хозяйства в ВУЗе : дис. на соиск. ученой степени канд. пед. наук : спец. 13.00.08 “Теория и методика профессионального образования / К.А. Стародуб. – М., 2007. – 171 с.

4. Федорченко В.К. Педагогіка туризму : [навчальний посібник] / [за ред. В.К. Федорченко, Н.А. Фоменко, М.І. Скрипник, Г.С. Цехмістєрова]. – К. : Слово, 2004. – 276 с.

5. Чорна Л.В. Зміст освіти в туризмі в університетах США / Л.В. Чорна // Вісник ЛНУ ім. Тараса Шевченка. – 2010. – № 16 (203). – С. 181–187.

6. Annaraud K.D. Comparison of University students, faculty, and industry assessments of characteristics and skills necessary for a successful career in Restaurant and Hotel Management by American and Russian hospitality graduates : A Dissertation for the Degree of Doctor of Education / Katerina D. Annaraud ; Tech University. – Texas, 2004. – 110 p.

7. Cornell University: Courses of Study 2011–2012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://courses.cornell.edu/index.php?catoid=12>.

Трофимук Е.В. Зарубежный опыт подготовки к профессиональному общению будущих специалистов гостинично-ресторанного дела

В статье рассматриваются особенности подготовки к профессиональному общению будущих специалистов гостинично-ресторанного дела в зарубежных высших учебных заведениях.

Ключевые слова: зарубежный опыт, специалисты гостинично-ресторанного дела, профессиональная подготовка, профессиональное общение.

Trofimuk E. Foreign experience of future hotel and restaurant business specialists training in the field of professional communication

This article discusses features of the training of future specialists of hotel and restaurant business in foreign universities.

Key words: foreign experience, the specialists of hotel and restaurant business, training, professional communication