

ВИКОРИСТАННЯ ПРОБЛЕМНИХ МЕТОДІВ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІЗ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Андрій Віндюк

*Класичний приватний університет
Інститут здоров'я, спорту та туризму*

Анотація:

Стаття присвячена використанню проблемних методів навчання у професійній підготовці бакалаврів і магістрів із готельно-ресторанної справи у Класичному приватному університеті (м. Запоріжжя). Розглядаються методи, які використовуються на практичних заняттях із таких дисциплін, як «Організація готельного господарства», «Організація анімаційних послуг» та «Організація курортних послуг»: проектування (розробка проекту «Малий готель»), SWOT-аналіз, «мозкова атака», дискусії, кейс-метод, метод попереднього іспиту.

Ключові слова:

готельно-ресторанна справа; фахівець; проблемний метод.

Аннотация:

Виндюк Андрей. Использование проблемных методов профессиональной подготовке будущих специалистов гостинично-ресторанного дела. Статья посвящена использованию проблемных методов обучения в профессиональной подготовке бакалавров и магистров гостинично-ресторанного дела в Классическом приватном университете (г. Запорожье). Рассматриваются методы, которые используются на практических занятиях по таким дисциплинам, как «Организация гостиничного хозяйства», «Организация анимационных услуг» и «Организация курортных услуг»: проектирование (разработка проекта «Малая гостиница»), SWOT-анализ, «мозговая атака», дискуссии, кейс-метод, метод предстоящего экзамена.

Ключевые слова:

гостинично-ресторанное дело; специалист; проблемный метод.

Resume:

Vindiuk Andrii. Use the problem methods in professional training for future specialists of the hotel and restaurant business.

The article is devoted to the problem of using problem methods of training students of direction 140101 «Hotel and Restaurant Business». We consider the techniques that are used at practical classes while training bachelors and masters of hotel and restaurant business at Classic Private University (Zaporizhia): Designing (developing of the Project «Small hotel»), SWOT-analysis, «brainstorming», discussion, case-method, the method of an upcoming exam through the following academic disciplines: «Organization of the hotel industry», «Organization of animation services», and «Organization of spa services».

Key words:

hotel-restaurant business; specialist; problem method.

Постановка проблеми. Динамічний розвиток туризму та готельно-ресторанної індустрії зумовлює необхідність забезпечення галузі туризму та готельного господарства фахівцями, які відповідали б міжнародним стандартам. Підготовка фахівців із готельно-ресторанної справи диктується соціальними потребами держави і виконує важливе державне завдання – системну підготовку кваліфікованих фахівців для готельно-ресторанної індустрії.

На сьогодні кожний 15-й працівник у світі працює в індустрії гостинності. На частку туризму припадає близько 6% світового валового національного продукту, 11% світових споживчих витрат [9]. Динаміка соціально-економічних процесів розвитку готельної індустрії радикально актуалізує проблему професійної підготовки кваліфікованих фахівців готельно-ресторанної справи, здатних до активної життєдіяльності в умовах, які постійно змінюються.

Підготовка кадрів для індустрії гостинності є одним із пріоритетних напрямів розвитку туризму в Україні, але разом із тим, у педагогічній теорії проблема професійної підготовки майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи висвітлена фрагментарно, що свідчить про її недостатню розробленість.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Педагогічні методи навчання у вищих навчальних закладах розглядалися у працях Н. Волкової [1], С. Максимюк [3], В. Омеляненко [4], В. Ортинського [5], В. Сластьоніна [8] та інших. Науковці зазначають, що методи навчання відображають закономірності та різноманіття видів діяльності та дій педагога і студента.

Актуальним для нас є використання проблемних методів навчання у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців. Аналіз літературних джерел та власний практичний досвід викладацької діяльності дає підстави твердити, що проблемні методи стимулюють навчально-пізнавальну діяльність студентів. Навчальна діяльність із використанням проблемних методів має такі особливості: вимагає від студентів прояву самостійності при аналізі умов завдання, застосування знань з інших дисциплін; навчальна діяльність реалізується за допомогою пошукових дій; у процесі навчальної діяльності у студентів розвиваються дослідницькі здібності, формується оригінальність мислення при виконанні завдань, набуваються вміння самостійно знаходити шляхи розв'язання порушеної проблеми.

На практичних заняттях із дисциплін напряму 140101 «Готельно-ресторанна справа» нами використовувалися такі проблемні методи навчання: проектування, «мозкова атака», дискусії, кейс-метод, метод попереднього іспиту тощо. Педагогічне проектування як особливий вид проблемного заняття, як специфічна форма творчості є універсальним засобом розвитку людини. Його можна використовувати з педагогічною метою.

Формулювання цілей статті. Метою статі є аналіз особливостей використання проблемних методів у процесі професійної підготовки фахівців напряму 140101 «Готельно-ресторанна справа» у Класичному приватному університеті (м. Запоріжжя).

Виклад основного матеріалу дослідження. В. Лазарев визначає «проект» як сукупність проблеми, задуму її розв'язання, засобів її реалізації та одержуваних у процесі реалізації результатів, що передбачає не тільки образ бажаного результату, а й саму діяльність щодо його отримання, усі стадії його виробництва від зародження ідеї до її втілення [2, с. 4]. На думку науковця, до складу проекту мають увійти: проблема, мета проекту, план дій щодо

досягнення мети, механізм контролю і регулювання ходу виконання планів (механізм управління реалізацією планів досягнення мети), ресурсне забезпечення проекту, дії, що забезпечують реалізацію проекту, результати реалізації проекту, команда проекту [2, с. 5].

На практичних заняттях із дисципліни «Організація готельного господарства» при вивченні теми «Перспективи та проблеми розвитку малих готелів в Україні» студенти, які навчалися за напрямом 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» методом проектування розробляли проект «Малий готель». Практичне заняття передбачало реалізацію такої мети: обґрунтувати необхідність, перспективність і дієздатність малих готелів у м. Запоріжжя. У ході практичного заняття студенти мали обговорити такі питання: Як зробити бізнес-план малого готелю? Як спланувати формування послуг; ціноутворення? Як підібрати персонал малого готелю? тощо. Для досягнення навчальних цілей виділялося чотири етапи методу проектування з теми «Перспективи та проблеми розвитку малих готелів», які представлені на рис. 1.



Рис. 1. Етапи методу проектування з теми «Перспективи та проблеми розвитку малих готелів»

На попередньому етапі студенти обговорювали використання матриці SWOT-аналізу середовища індустрії гостинності.

С. Скобкін вважає, що якісний аналіз перспектив готельного підприємства здійснюється з метою виявлення сильних S (strengths) та слабких W (weaknesses) сторін його діяльності, можливостей О (opportunities) та ризиків Т (threats); сила та слабкість готелю оцінюється в контексті його

конкурентоспроможності. Використання великих літер англійських слів створює назву SWOT [7, с. 61].

Студентам пропонувалося самостійно зробити SWOT-аналіз малого готелю, що розташований на березі Дніпра в міській зоні м. Запоріжжя. Студенти були поділені на сім груп по три студенти в кожній. Вони отримали завдання зробити аналіз тенденцій розвитку туризму в регіоні; конкуренції; системи продажу

готельних послуг; складу споживачів; технологій, які планується використовувати; організаційної структури готелю; іміджу готелю з погляду споживачів.

На практичному занятті група розподілялася вже на три підгрупи по сім студентів, до кожної

із яких увіходив один представник із кожної групи. Кожна група робила SWOT-аналіз свого проекту малого готелю, оцінювала конкретний фактор щодо загроз і можливостей (усі параметри від одного до п'яти балів).

Таблиця 1

SWOT-аналіз проекту малого готелю

Фактор	Сильні сторони S	Бали	Слабкі сторони W	Бали	Можливості O	Бали	Загрози T	Бали
Тенденції розвитку туризму у регіоні	Готель офіційним партнером Ленінської районної державної адміністрації	4	Готель пропонує послуги проживання та харчування	3	У програмі Запорізької облдержадміністрації розроблено програму розвитку туризму	3	Недостатньо коштів на реалізацію регіональної програми	2
Конкуренція	Ціни нижче на 10%, ніж по місту	3	Брак додаткових послуг	5		3	Будівництво готелю на острові Хортиця	3
Системи продажу готельних послуг	Готель використовує комп'ютерну систему «Парус-Готель»	2	Недостатньо договорів із посередниками	2	Поява у регіоні державного центру із продажу готельних послуг	2	Зміна керівництва районної державної адміністрації	4
Склад споживачів	Зв'язки Держадміністрацією дають змогу заповнювати частину номерного фонду	4	Проблема сезонності (зимовий період)	4				
Технології, які використовуються	Наявність Інтернету	3	Брак Кондиціонерів у номерах	4	Вступ до державного центру із продажу готельних послуг	2		
Організаційна структура	Високопрофесійний персонал	5	Високі витрати на персонал	3			Відкриття готелю на острові Хортиця	4
Імідж готелю з погляду споживачів	Висока якість сервісу	5	Брак оздоровчих, розважальних послуг	4				
		26		25		10		13

Використовувалися такі критерії оцінювання перспектив розвитку готельного підприємства: 1 бал – аспект мало впливає на діяльність готелю; 2 бали – на сьогодні аспект не

може значно впливати на діяльність готелю, але необхідно пам'ятати про нього при розвитку ринку; 3 бали – аспект значно впливає на діяльність готелю; 4 бали – аспект дуже

важливий для розвитку готелю; 5 балів – ключовий аспект, без урахування якого готель перестає бути конкурентоспроможним навіть на перспективу. Потім кожна група робила презентації свого малого готелю. Після виконання завдання всі студенти давали оцінку презентаціям готелю та визначали кращу з них. Один із проектів малого готелю подано в табл. 1.

На підставі SWOT-аналізу проекту малого готелю виділено ключові позиції (сильні та слабкі), що впливають на розвиток готелю. Сильні позиції: готель є офіційним партнером адміністрації району міста; зв'язки з керівництвом району дають змогу заповнювати частину номерів за рахунок гостей, які приїхали на запрошення місцевої влади; висококласний персонал; висока якість сервісу. Слабкі позиції: брак додаткових послуг і кондиціонерів. Реалізація можливостей у перспективі чітко не визначена. Загрози: зміна адміністрації району; можливі перебої з постачанням електроенергії; можливе будівництво готелю конкурентами на острові Хортиця. Викладач підбиває підсумки заняття.

На нашу думку, ефективним методом колективної творчості, пошуку рішень був метод «мозкової атаки», який активізував творчість студентів, допомагав знаходити кілька рішень щодо конкретної проблеми. Суть методу «мозкова атака» полягає в тому, що майбутнім фахівцям із готельно-ресторанної справи необхідно було за обмежений час висловити свої думки з приводу розв'язання порушеної проблеми. При проведенні цього методу

особлива роль відводиться дотриманню правил, які передбачали: формування завдань атаки в загальних умовах; відведення часу на обґрунтування кожної ідеї в межах 2-х хвилин. Заборонялася будь-яка критика; гіпотеза оцінювалася за 10-бальною шкалою, кожний учасник зобов'язувався брати участь в обговоренні.

Крім того, на практичних заняттях нами застосовувався метод дискусій. Дискусія – ефективний метод групової взаємодії, який активно використовується серед студентів Інституту здоров'я, спорту і туризму Класичного приватного університету та сприяє організації спільної діяльності й інтенсифікації процесу прийняття рішень у групі за допомогою обговорення проблеми або певного запитання. Так, студентам 4-го курсу напряму 6.140101 «Готельно-ресторанна справа» на практичному занятті із дисципліни «Організація анімаційних послуг» (тема: «Кадрове забезпечення індустрії дозвілля») було запропоновано метод дискусії, у ході якої активно обговорювалися такі питання: склад анімаційної служби туристичного та готельного комплексу; головні завдання методиста-аніматора; професійні кваліфікаційні рівні аніматорів; характеристика персоналу готельних анімаційних служб; трудограма професії тураніматора; модель фахівця туранімації; характеристика персоналу готельних анімаційних служб. У підсумку були розроблені професійні вимоги до аніматора високого рівня, які наводяться на рис. 2.



Рис. 2. Професійні вимоги до аніматора (розробка автора)

До категорії проблемних методів належить і кейс-метод (CASE). Особливість кейс-методу полягає в тому, що він учить професійного спілкування, вміння встановлювати партнерські

відносини, працювати в команді, сприяє виробленню у студентів лідерських якостей, навичок конкуренції, актуалізує етику ділового спілкування, виступає ефективним інструментом

формування інтелектуального капіталу особистості.

При створенні кейсу ми використовували технологічну схему, запропоновану Ю. П. Сурміним [6, с. 157] (рис. 3).

На практичному занятті, що проводилося з магістрами спеціальності 8.140101 «Готельно-ресторанна справа» з дисципліни «Організація курортних послуг» (тема: «Місце та роль інновацій у розвитку курортних готелів»), ми використовували кейс-метод. Мета заняття полягала в аналізі стану курортних готелів в Україні, розкритті сутності інновації. Зміст заняття: 1. Викладач ознайомлює студентів із провідними курортними готелями світу, які пропонують споживачу велику кількість готельних послуг та високу якість обслуговування. 2. Магістри шукають у будь-яких засобах інформації аналог моделі

курортного готелю в Україні. 3. Обговорюються такі питання: які функції інновацій у курортному бізнесі? Яка організаційна структура інноваційної діяльності? Як супроводжуються нововведення в готельно-курортній індустрії? Яка Ваша інноваційна ідея? 4. Магістри пропонують інноваційні ідеї, пов'язані з вивченням комп'ютерних банків даних курортних готелів України та світу, переглядом спеціальної літератури, участю у виставках з подальшим вивченням їх матеріалів, залученням інвесторів, модернізацією підприємств, збільшенням кількості додаткових послуг, обміном клієнтами між готельними та туристичними підприємствами, відкриттям кав'ярень і барів із національною специфікою тощо. 5. Викладач пропонує студентам обговорити кращу інноваційну ідею та підбиває підсумки заняття.



Рис. 3. Технологічна схема створення кейсу (за Ю. Сурміним [6])

Отже, кейс-метод сприяє вдосконаленню професійного спілкування майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи, умінню працювати в команді, є ефективним засобом формування особистості, орієнтує майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи на застосування

методів аналізу під час підготовки та проведення кейс-методу.

Іншим методом навчання майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи є метод попереднього іспиту, який використовується на практичних заняттях для активізації навчальної діяльності. Суть цього методу полягає в тому, що

після вивчення частини матеріалу навчальної дисципліни студенти мають можливість самі формулювати екзаменаційні питання. Студенти академічної групи поділяються при цьому на декілька груп і протягом 25–30 хвилин формулюють питання для іспиту, потім представник кожної групи захищає свій варіант. Студенти інших груп опонують. Студенти-експерти обирають найцікавіші варіанти. Викладач аналізує пропозиції студентів, оцінює їхню творчість, самостійність і рівень засвоєння вивченого матеріалу. Окремі питання, запропоновані студентами, використовувалися викладачами під час складання екзаменаційних білетів.

Висновки. Отже, використання проблемних методів навчання у процесі професійної підготовки фахівців за напрямом 140101 «Готельно-ресторанна справа» (проектування (розробка проекту «Малий готель»), SWOT-аналіз, «мозкова атака», дискусії, кейс-метод, метод попереднього іспиту) сприяють формуванню готовності майбутніх фахівців із готельно-ресторанної справи до успішної діяльності в індустрії гостинності.

Подальше дослідження змісту проблемних методів навчання дасть змогу у процесі професійної підготовки активізувати пізнавальну діяльність студентів, що навчаються за напрямом «Готельно-ресторанна справа».

Список використаних джерел

1. Волкова Н.П. Педагогіка / Н.П. Волкова. – К.: Академія, 2001. – 576 с.
2. Лазарев В.С. Новое понимание метода проектов в образовании / В. С. Лазарев // Педагогика. – 2011. – № 10. – С. 3–11.
3. Максимюк С.П. Педагогіка / С.П. Максимюк. – К.: Кондор, 2005. – 667 с.
4. Омеляненко В.Л. Педагогіка: завдання і ситуації: Практикум / Омеляненко В.Л., Кузьмінський А.І., Вовк Л.П. – 2-ге вид. – К.: Знання-Прес, 2006. – 423 с.
5. Ординський В.Л. Педагогіка вищої школи / В.Л. Ординський. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
6. Ситуативный анализ, или анатомия кейс-метода / под ред. д-ра социологических наук, профессора Ю.П. Сурмина. – К.: Центр инноваций и развития, 2002. – 286 с.
7. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учеб.-практ. пособ. / С.С. Скобкин. – М.: Экономистъ, 2003. – 224 с.
8. Слостенин В.А. Общая педагогика: учеб. пособ. для студентов высших педагогических учебных заведений: в 2 ч. / под ред. В.А. Слостенина. – М.: ВЛАДОС, 2003. – Ч. 1. – 288 с.
9. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 320 с.

Рецензент: Сегеда Н.А. – д.пед.н., професор

Відомості про автора:

Віндюк Андрій Валерійович
Класичний приватний університет
Інститут здоров'я, спорту та туризму
вул. Жуковського 70-б, м. Запоріжжя
Україна, 69002

doi:10.7905/нвмдпу.v1i2.899

Надійшла до редакції: 02.10.2014 р.

Прийнята до друку: 03.12.2014 р.

References

1. Volkov, N. P. (2001). *Pedagogy*. Kyiv: Akademia. [in Ukrainian].
2. Lazarev, V. S. (2011). A new understanding of the project method in education. *Pedagogy*, 10, 3–11. [in Russian].
3. Maksimiuk, S. P. (2005). *Pedagogy*. Kyiv: Kondor. [in Ukrainian].
4. Omelianenko, V. L. (2006). *Pedagogy: challenges and situations: Workshop*, Kyiv: Znannia-Pres. [in Ukrainian].
5. Ordynskiy, V. L. (2009). *Pedagogy of Higher School*. Kyiv: Centre of course books. [in Ukrainian].
6. Surmin, Y. P. (2002). *Situation analysis, or anatomy of case-method*. Kyiv: Centre for Innovation and Development. [in Russian].
7. Skobkin, S. S. (2003). *Marketing and sales in the hotel business*. Moscow: Ekonomist. [in Russian].
8. Slastenin, V. A. (2003). *General pedagogy*. Moscow: VLADOS. [in Russian].
9. Chudnovsky, A. D. (2005). *Management in tourism and hotel industry*. Moscow: KNORUS, [in Russian].