



Формування професійних
компетенцій у сфері
туризму та гостинності

Чинники, що впливають на розвиток індустрії гостинності:

- суперсегментація попиту споживачів, що обумовлює персоніфікацію обслуговування (клієнторієнтованість), його концентрацію на запитах і потребах споживачів;
- діагональна інтеграція: нові технології, засоби комунікації дозволяють здійснювати пошук прибутковості бізнесу на основі взаємодії між різними видами діяльності. У зв'язку з цим, уміння професійно взаємодіяти між зацікавленими сторонами має вагоме значення для розвитку готельного та ресторанного бізнесу;
- попит на велику гнучкість: у створенні продукту (послуги), його розповсюдженні, у процесі споживання та нових формах управління. Це обумовлює зростання вимог працедавців до знань, професійних навичок та вмінь фахівців;
- прагнення фахівця щодо володіння “власною конкурентоспроможністю” на ринку за результатами оволодіння фаховими знаннями і набутими професійними компетенціями;
- недостатня орієнтованість освітнього процесу на професійні взаємодії з підприємствами сфери гостинності.

Наведені аргументи обумовлюють доцільність розроблення моделі підготовки фахівців для сфери гостинності, спрямованої на усунення протиріччя між потребою сфери гостинності у фахівцях, які володіють портфелем професійних компетенцій і недостатнім врахуванням освітніми закладами потреб працедавців щодо професійних компетенцій.

Що зроблено освітянами для гармонізації теоретичних знань та професійних вмінь, навичок

1. ГАЛУЗЕВІ СТАНДАРТИ ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ (2012 р)

- ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ
- ОСВІТНЬО-КВАЛІФІКАЦІЙНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ
 - ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНІ ПРОГРАМИ
- ВИМОГИ ДО МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

2. У 2014-15 н.р. професорсько-викладацьким складом кафедр факультету ресторанно-готельного та туристичного бізнесу розроблено нові версії:

- навчальних планів, в яких забезпечено професійну орієнтованість та вибірковість навчальних дисциплін;
- освітньо-професійних програм, в яких визначено очікувані результати навчання (компетентності), якими повинен оволодіти майбутній фахівець

Освітній процес забезпечує формування компетенцій

Професійна	<ul style="list-style-type: none">– а) здатність (компетенція), яка охоплює знання та навички, описує спроможність і готовність професійно виконувати завдання, вирішувати проблеми, оцінювати процес та отримані результати– б) набір знань та навичок, які дозволяють здійснювати професійну діяльність відповідно до вимог ринку праці та виробничого процесу
Методологічна	підтверджена спроможність дотримуватися встановлених правил у процесі діяльності, заснована на обґрунтованому виборі та розробці необхідних методів).
Основна	особа, що навчається, повинна бути здатною виконувати конкретну роботу чи трудову функцію
Особистісна	підтверджена здатність і готовність особи діяти незалежно і відповідально; розкриття власних дій особи та її ставлення до дій інших осіб, намірів удосконалювати свої навички і надалі

Практична	– поєднання професійних, соціальних і особистісних здатностей (компетенцій), яке застосовується при дотриманні комплексних вимог у трудових і навчальних ситуаціях
Персональна	здатність, яка охоплює особистісну та соціальну здатності (компетенції) особи, забезпечує готовність людини формувати та розвивати своє життя автономно із особистою відповідальністю в рамках соціального, культурного та професійного контексту
Соціальна	– здатність (компетенція), яка відбиває спроможність і готовність особи співпрацювати з людьми певним чином, розуміти їх інтереси та соціальне становище, брати участь у процесі формування робочої злагоди та трудового життя

Які види професійних компетенцій потребує індустрія гостинності?

Наші пропозиції

Знання та навички, які повинні відображати здатність фахівця до професійної взаємодії в сфері гостинності для задоволення потреб споживача (особливо у контактній зоні підприємства сфери гостинності).

Здатність до професійної взаємодії
базується на комунікативній,
сервісній та організаційній
складових професійних
компетенцій

Види професійних компетенцій

Комунікативні

Сервісні

Організаційні

Готовність фахівця до професійної
взаємодії в сфері гостинності

- **Комунікативні компетенції** - здатність вирішувати комунікативні завдання (визначати цілі комунікації, оцінювати ситуацію, встановлювати емоційний контакт з гостем, враховувати потреби і способи комунікації, бути готовим до зміни власної поведінки).

□ **Сервісні компетенції** - це прояв здатності фахівця до обслуговування споживача, володіння професійними знаннями, вміннями і навичками, що дозволяють надавати послуги високої якості, сформованість професійної діяльності та професійної свідомості, гнучке володіння технологією обслуговування, знаходження оптимальних засобів досягнення задоволеності споживача, прояв пов'язаності особистих інтересів до потреб підприємства і суспільства.

Сервісні компетенції дозволяють визначити наскільки фахівець є носієм професійних цінностей сфери гостинності!!!!!!!!!!!!!!

Організаційні компетенції свідчать про вміння:

організувати простір і час професійної взаємодії на основі нормативних вимог і стандартів обслуговування, управляти процесом професійної взаємодії і здатності брати на себе відповідальність за результати своєї діяльності

ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

Бойко Маргарита
Д.е.н., проф.
завідувач кафедри
готельно-
ресторанного бізнесу
067 236 37 71
mboyko2006@ukr.net

Ведмідь Надія
Д.е.н., проф. кафедри
готельно-
ресторанного бізнесу
067 757 63 50
nadjaw@ukr.net

Ми відкриті для співпраці!