

3. Платини: Украина может гордиться успехом Евро2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <<http://ukraine2012.gov.ua>>.
4. Євро-2012: економічні підсумки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <gazeta.dt.ua/business/yevro-2012.html>.
5. Воронін О. Євро-2012: економічні підсумки [Електронний ресурс] / О. Воронін. – Режим доступу : < <http://www.pravda.com.ua>>.
6. Що дало Євро-2012 Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : < smi.liga.net/articles/2012-07-27>.
7. Гончар В. Готельний бізнес до і після Євро-2012 [Електронний ресурс] / В. Гончар. – Режим доступу : <<http://novosti-turbiznesa.info.html>>.
8. Футбольный праздник особой прибылью не принес [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <<http://ibud.ua/ua/novost/hto-dalo-evro-2012-ukraine-13466>>.
9. Спустя год после Евро-2012: въездной поток не оправдал украинского туроператора [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <<http://mastertura.com.ua/index/viewnew/3837>>.
10. Кириллов А. Евробаскет-2015: что, где и для чего построит Украина [Электронный ресурс] / А. Кириллов. – Режим доступа : <Novostimira.comnovosti-turbiznesa.info>.

Отримано 01.08.2013. ХДУХТ, Харків.
© Л.А. Бовш, 2013.

УДК 005.941

Ю.І. Стадницький, д-р екон. наук (*ХКТЕІ, Хмельницький*)
О.С. Дзяна, канд. пед. наук (*ХКТЕІ, Хмельницький*)
Т.О. Коропецька, канд. екон. наук (*ХКТЕІ, Хмельницький*)

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Обґрунтовано структуру професійної компетентності управлінського персоналу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Запропоновано напрями розвитку професійної компетентності в процесі професійної підготовки, а також відповідні технології навчання та методи їх застосування для формування та розвитку професійного потенціалу персоналу.

Обоснована структура профессиональной компетентности управленческого персонала предприятий гостинично-ресторанного бизнеса. Предложены направления развития профессиональной компетентности в процессе профессиональной подготовки, а также соответствующие

технологии обучения и методы их применения для формирования и развития профессионального потенциала персонала.

The structure of professional competence of enterprises managerial staff of hotel and restaurant business was grounded. Directions of development of professional competence were offered in the process of professional preparation, corresponding technologies of studies and methods of their application were offered for forming and development of professional potential of personnel.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Ринкова система господарювання, що формується в Україні, зумовлює новий, більш якісний рівень професіоналізму управлінського персоналу підприємств готельного господарства та вимагає нових підходів до: визначення стратегічних напрямів розвитку підприємства; усвідомлення ролі людини в забезпеченні ефективності та інноваційності діяльності підприємства; планування напрямів формування та розвитку людського капіталу організації тощо.

Однак сучасна практика демонструє відсутність у менеджерів інституційного та управлінського рівнів спеціальних знань щодо впровадження новітніх технологій відповідно до вимог навколишнього середовища та реалізації сучасних технологій розвитку готельних господарств; постійного оновлення освітньо-фахового потенціалу; уміння чітко визначати стратегічні цілі підприємства, організації продуктивної діяльності персоналу підприємств готельного бізнесу; усвідомлення відповідальності за прийняття управлінських рішень; навичок збору та аналізу зовнішньої інформації, формування пріоритетних критеріїв відбору персоналу тощо [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження економічних та психологічних аспектів системи формування професійної компетентності фахівців проводились як зарубіжними (Ф. Аркуш, Р. Беккер, М. Блауг, В. Боуєн, Дж. Вейзі, Е. Денісон, П. Друкер, Дж. Кендрік, Ф. Махлупа, Т. Шульц, М. Фішер, І. Фішер), так і вітчизняними (Н. Верхоглядова, А. Кібанов, Г. Ібрагімов, І. Іванова, І. Журавльова, Е. Моргунов та ін.) науковцями.

Проте більш детального дослідження потребує алгоритм формування професійної компетентності управлінського персоналу.

Мета та завдання статті. Метою є виокремлення складових професійної компетентності управлінського персоналу готельно-ресторанного господарства та шляхів їх формування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Швидкі темпи науково-технічного прогресу, особливо в готельно-ресторанному бізнесі, спричиняють постійні зміни змісту праці керівників цих підприємств, що призводить до виникнення диспропорції між їх

знаннями, навичками та досвідом, а це негативно впливає на якість та ефективність управління. Адже, як сказав Гарольд Кунц, президент Міжнародної академії управління: «Управління – мистецтво, подібне до медицини або інженерної справи, яке має покладатися на науку, що лежить в його основі – концепції, теорії, принципи і методи».

Чи можуть фахівці сфери обслуговування обіймати управлінські посади? Звернемося до освітньо-кваліфікаційної характеристики (ОКХ) бакалавра галузі знань 1401 «Сфера обслуговування», напряду підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа», де зазначено, що «фахівці із готельної і ресторанної справи спроможні працювати у структурних підрозділах готельних і туристичних комплексів різних типів (мотелях, кемпінгах, ботелях, флайтелях, флотелях), санаторно-курортних закладах, пансіонатах, будинках відпочинку, профілакторіях, санаторіях, у закладах ресторанного господарства різних типів (ресторанах, барах, кафе тощо). Основними напрямками професійної діяльності є інженерно-технічна, виробнича, організаційна. Фахівець із готельної і ресторанної справи за умов набуття відповідного досвіду може адаптуватися до таких напрямів суміжної професійної діяльності: управлінська, економічна, маркетингова».

Отже, згідно з вимогами ОКХ у бакалаврів готельно-ресторанної справи одними з основних напрямів діяльності є організаційна та управлінська.

Чим відрізняється управління від інших видів діяльності? Управління, у широкому розумінні, є безперервним процесом впливу на об'єкт управління (особистість, колектив, технологічний процес, підприємство, держава) для досягнення оптимальних результатів при найменших витратах часу й ресурсів. Кожен фахівець у цій галузі зобов'язаний володіти теорією, практикою та мистецтвом управління, уміти чітко визначати цілі своєї діяльності, визначати стратегію й тактику, необхідні для їх досягнення, приймати управлінські рішення й нести персональну відповідальність за них. Особливо гостро ця проблема постала в закладах готельного господарства, де основний показник якості – гостинність.

Це, у свою чергу, приводить до потреби пошуку нових шляхів до підвищення рівня професійної управлінської компетентності.

Професійна управлінська компетентність у сучасній науці розглядається як сукупність особистісних можливостей посадової особи, її кваліфікаційні знання, досвід, що дають змогу брати участь у виробленні певного кола рішень або самостійно вирішувати певні питання завдяки наявності відповідних знань і навичок [2].

До психологічних особливостей особистості й професійної діяльності, які визначають рівень управлінської компетентності фахівця, зараховують уміння створити ефективну управлінську команду, здатність бачити перспективи розвитку своєї діяльності й самому їх визначати, швидко реагування на зміну ситуації, самостійність і винахідливість у прийнятті управлінських рішень, установку на розвиток організації, творчу активність і здатність до нововведень; рішучість і динамічність у своїх вчинках і думках (В. Бондар, М. Грішина, Л. Даниленко, Г. Єльнікова, В. Пікельна та ін.).

Експерти Європейського Союзу визначають поняття компетентності як «здатність застосовувати знання й уміння», що забезпечує активне застосування навчальних досягнень у нових ситуаціях. У публікаціях ЮНЕСКО поняття компетентності трактується як поєднання знань, умінь, цінностей і ставлень, застосованих у повсякденні.

Необхідно відзначити, що в сучасній науковій літературі немає єдності щодо змісту поняття компетентності керівника. Найбільш широко використовується визначення компетентності як досконалого знання своєї справи, сутності виконуваної роботи, розуміння складних зв'язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення намічених цілей. Окремі автори включають у зміст компетентності рівень базової й фахової освіти, стаж роботи, уміння акумулювати широкий досвід у галузі управління тощо.

Можна виділити й такий підхід, при якому в поняття компетентності включається, крім загальної сукупності знань, ще й знання можливих наслідків конкретного способу впливу, тобто досвід практичного використання тих чи інших методів керівництва.

Інший підхід до розуміння компетентності спостерігається в зарубіжній науковій літературі. Під час розробки моделі компетентності фахівці, як правило, виділяють такі рівні:

- 1) компетентність – здатність до інтеграції знань і навичок, їх використання у швидко змінюваних умовах зовнішнього середовища;
- 2) концептуальна компетентність;
- 3) компетентність в емоційній сфері, в області сприйняття;
- 4) компетентність у конкретних сферах діяльності [1].

Традиційно управлінська компетентність керівника досліджується в межах як теорії управління, так і соціальної психології. Зокрема, ефективність управлінської діяльності пов'язують із наявністю у керівника загальних знань у сфері управління, а також уміння орієнтуватися в професійних питаннях.

Згідно з Національною рамкою кваліфікацій, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 характеристиками компетентного фахівця є знання, уміння, комунікація та відповідальність.

Тому, відповідно до рамки Національної кваліфікації та згідно з формулою професійної компетентності управлінського персоналу:

$$[(3\text{н} + \text{Ум}) + (\text{К} / \text{Ем.інт}) + \text{АВ}] \times \text{Кр},$$

де 3н – знання; Ум – уміння; К / Ем.інт. – комунікація/емоційна інтелігентність; АВ – автономність та відповідальність; Кр – креативність.

Зауважимо, що до загальновідомої формули нами додано категорії, розроблені одним із найвидатніших американських психологів Р. Кеттеллом: емоційна інтелігентність та креативність, що є винятково важливими характеристиками особистості майбутнього управлінця [3].

Під поняттям «знання» управлінського персоналу готельного бізнесу розуміється постійна діяльність з формування системи знань, які можна реалізувати відповідно до вимог роботи, і наявність у керівника установки й навичок системного використання всього запасу знань для вирішення практичних проблем організації керування готельно-ресторанним бізнесом. Еталонна модель системи – це знання законів і директивних документів, економічної теорії та конкретної економіки, теорії управління, соціальної психології, наукової організації праці, зарубіжного досвіду, а також професійні знання поточного стану справ і психологічного клімату в підпорядкованому йому підрозділі.

До складової професійної компетентності «уміння» в управлінського персоналу належить здатність: розробляти й проводити стратегічну та тактичну політику підприємства в конкурентному середовищі; організовувати та координувати колективну працю з виробництва й реалізації товарів та надання послуг; організовувати, планувати та здійснювати поточний контроль і координацію діяльності; провадити зовнішньоекономічну діяльність; здійснювати кадрову політику; використовувати методи наукової організації праці; планувати та прогнозувати діяльність організації чи підрозділу; оцінювати дані статистичної звітності та бухгалтерського обліку з основних господарських операцій; розв'язувати типові спеціалізовані задачі широкого спектра, що передбачають ідентифікацію та використання інформації для ухвалення рішень; планувати, зокрема, розподіл ресурсів, аналіз, контроль та оцінювання власної роботи та роботи інших осіб тощо.

Посади фахівців управлінської сфери належать до типу соціономічних професій «людина-людина» (Є. Клімов). На думку Лі Якокки, головна причина, унаслідок якої не складається кар'єра в менеджерів, полягає в тому, що вони не вміють ефективно взаємодіяти зі своїми підлеглими й колегами. Комунікативні навички необхідні менеджеру для того, щоб правильно розуміти інших людей та ефективно взаємодіяти з ними. Тому основна роль у професійній компетентності фахівця цього профілю відводиться такій складовій, як комунікація. Це готовність до взаємодії, співробітництво з широким колом осіб (колеги, керівники, клієнти) для провадження професійної діяльності, навички ефективного спілкування.

Для усвідомлення важливості комунікативних навичок у готельно-ресторанному бізнесі звернемося до досвіду видатних готельєрів. Усім нам відомий вислів «клієнт завжди правий», але мало хто знає, що належить він Елварту Статлеру, маловідомому готельєру, який здійснив вагомий внесок у розвиток готельного господарства. Саме він відкрив у м. Буфало перший бюджетний (3*) «діловий готель» з окремими санвузлами та телефонами в кожному номері (раніше недорогі готелі призначалися тільки для тих, хто подорожує, і не було спеціальних готелів, які робили б комфортними ділові поїздки). Згідно з настановами Є. Статлера головним критерієм у підборі персоналу готелю є вміння спілкуватися з клієнтом, виявляти достатню увагу, ввічливість і доброту до гостя. Він говорив: «Приймайте на роботу тільки добropорядних людей, щиросердних і ввічливих, які часто й охоче посміхаються».

Автономність та відповідальність передбачає здійснення певних управлінських функцій та прийняття рішень у звичних умовах з елементами непередбачуваності; покращення результатів власної професійної діяльності й результатів діяльності інших; здатність до подальшого навчання з деяким рівнем автономності, уміння використовувати на практиці сучасні організаційно-управлінські принципи й методи; застосування власних повноважень у вирішенні питань, відповідальність за виконання рішень; уміння чітко поставити мету й завдання; здатність об'єктивно аналізувати й оцінювати результати; уміння здійснювати контроль; уміння орієнтуватися в інформаційному просторі, критично осмислювати й використовувати різноманітну інформацію; творчий підхід до справи, наявність певних лідерських якостей, таких як: відповідальність, обов'язковість, цілеспрямованість, ініціативність, самостійність, дисциплінованість, здатність приймати правильні рішення в умовах невизначеності, уміння підтримувати свій авторитет.

Основою формування професійної компетентності управлінського персоналу є сучасна вища професійна освіта, яка повинна забезпечувати виконання низки завдань, зокрема, економічний успіх країни, сталий розвиток суспільства. Основна увага у вищих навчальних закладах повинна приділятися розвитку особистості студента, його комунікативній підготовленості, формуванню професійних компетенцій, здатності здобувати й розвивати знання, мислити й працювати по-новому [4].

З метою визначення рівня сформованості професійної компетентності майбутніх управлінців ми провели дослідження серед студентів випускних груп спеціальності «Готельно-ресторанна справа».

Так, на запитання «Як Ви оцінюєте рівень отриманих професійних знань у контексті майбутньої професійної діяльності?» 10% респондентів зазначили, що отримують конкретні професійні знання; 62% – загальні професійні знання; 28% – фрагментарні професійні знання.

Висновки. Отже, аналіз результатів свідчить, що в системі професійної підготовки майбутніх управлінців у готельному господарстві при формуванні складової професійної компетентності «знання» мають місце такі недоліки, як фрагментарність та безсистемність знань. Причини цього вбачаються в предметному характері навчання, але інтегрованому до сучасної професійної діяльності фахівця сфери обслуговування. З метою усунення виявленого недоліку варто переглянути зміст варіативної складової навчальних планів, застосовувати в процесі професійного навчання спеціально розроблені функціональні навчально-виробничі завдання, які потребують комплексного застосування знань і вмінь із декількох навчальних дисциплін.

Аналіз відповідей майбутніх готельєрів та рестораторів на запитання «Як Ви оцінюєте особистісну підготовку до розв'язання реальних професійних ситуацій щодо конкретних виробничих функцій?» (складні професійні ситуації – 12%; прості професійні ситуації – 52%; окремі професійні ситуації – 36%) дозволив виокремити прогалини у формуванні професійних умінь: низький рівень сформованості умінь у розв'язанні професійних завдань у реальних умовах праці; відсутність чітких уявлень про коло питань, проблем і завдань, які фахівець повинен виконувати в реальних умовах праці. Причинами виявлених недоліків є суперечності між існуючою підготовкою майбутніх управлінців, що не забезпечує потрібну професійну самостійність фахівця при застосуванні знань і вмінь на практиці, та вимогами професійного середовища; між

функціональними обов'язками посад фахівця і рівнем їх відтворення в навчальному процесі.

Можливість підвищення рівня сформованості складової професійної компетентності «уміння» ми вбачаємо в забезпеченні інтеграції навчання й реальної професійної діяльності із дослідженням реальних професійних проблем; системному виконанні виробничих завдань; проведенні спеціально розроблених ділових ігор, що моделюють посадові обов'язки фахівця в межах підприємства, фірми та інших виробничих структур; відтворенні в навчальному процесі чинної галузевої документації тощо.

З метою дослідження рівня сформованості складової «комунікація» ми проаналізували відповіді на запитання «Які, на Вашу думку, найважливіші особистісні та професійні якості сучасного фахівця?» (теоретичні знання – 15%; уміння вислухати споживача – 3%; уміння відчувати емоційний стан співрозмовника – 11%; дотримання порад інших – 22%; креативність – 2%; стаж роботи – 35%; самостійність – 7%; опанування власними емоціями – 5%).

Недоліками в цьому аспекті було виокремлено: низький рівень сформованості здатності до розпізнавання власних і чужих відчуттів і настроїв, забезпечення особистісної емоційної рівноваги; неусвідомлене сприйняття проблем і потреб споживача; нездатність аналізувати й прогнозувати емоційні настрої споживача за умови цілісного сприйняття його потреб та проблем; неволодіння засобами маніпуляції у спілкуванні.

Шляхи усунення недоліків полягають у використанні в професійній підготовці майбутніх управлінців активних технологій навчання, наприклад: «кейс-стаді», рефлексія, «брейн-стормінг», діалог і полілог, дискусія, суперечки, тренінгові технології, метод проектів тощо.

Метою останнього запитання було виявлення рівня сформованості «автономності та відповідальності»: «Як Ви оцінюєте особистісну здатність до самостійного прийняття професійних рішень на конкретній посаді?» (здатний до самостійного прийняття рішень – 9%; пересторога до прийняття професійних рішень – 56%; нездатність до самостійного прийняття рішень – 35%). Формуванню складової професійної компетентності «автономність та відповідальність» у процесі професійної підготовки сприятимуть: використання групових форм роботи в процесі навчання; упровадження творчих завдань; вивчення психологічних особливостей діяльності груп та колективів під час вивчення психології; свідоме засвоєння навчальної інформації та професійної відповідальності за кінцевий результат виробничої діяльності в умовах реального виробництва.

Отже, об'єктивні умови діяльності сучасного підприємства вимагають постійної уваги до професійної компетентності управлінського персоналу готельно-ресторанної справи, що виявляється у рівні сформованості таких її складових, як знання, уміння, комунікація, автономність та відповідальність. Оскільки ці складові мають тенденцію до швидкого старіння, доцільно періодично уточнювати структуру сучасних технологій навчання, що дозволяє своєчасно розробляти програми підтримки високого рівня професійної компетентності управлінського працівника.

Список літератури

1. Вплив євроінтеграційних процесів у сфері освітніх послуг на формування персоналу підприємств : монографія / І. Р. Бузько [та ін.]. – Луганськ : Луганський інститут праці та соціальних технологій, 2008. – 300 с.
2. Аведян Л. Й. Управління людськими ресурсами на підприємстві : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.06.02 / Л. Й. Аведян. – Х., 2000. – 18 с.
3. Волобуєва Т. Оновлення змісту професійної компетентності педагогічних кадрів / Т. Волобуєва // Рідна школа. – 2006. – № 3. – С. 21–23.
4. Люльчак Л. О. Управління процесами підвищення професійної компетенції персоналу в підприємницьких організаціях : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.06.01 / Л. О. Люльчак. – Сімферополь, 2006. – 24 с.

Отримано 01.08.2013. ХДУХТ, Харків.

© Ю.І. Стадницький, О.С. Дзяна, Т.О. Коропец