УДК 378.091.3 : 377.011.3-051 : 640.4
DOI 10.31494/2412-9208-2022-1-1-149-156

INFORMATION SUPPORT OF THE EDUCATIONAL PROCESS IN THE STUDY OF PRODUCT QUALITY MANAGEMENT AND HOTEL AND RESTAURANT SERVICES

ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ ПРИ ВИВЧЕННІ ПИТАНЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Alexander KORETS,
Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor

Олександр КОРЕЦЬ,
кандидат педагогічних наук, доцент

m.s.korets@npu.edu.ua
https://orcid.org/0000-0003-1098-5184

Svetlana ISHCHENKO,
Doctor of philosophy, senior lecturer

Світлана ІЩЕНКО,
доктор філософії, старший викладач

s.m.ischenko@npu.edu.ua
https://orcid.org/0000-0001-5791-803X

National Pedagogical Dragomanov University

Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова

✉ *9, Pirogova st., Kiev, 01601*

✉ *вул. Пирогова, 9. м. Київ, 01601*

Original manuscript received: May 25, 2022
Revised manuscript accepted: June 06, 2022

ABSTRACT

The article analyzes and considers the information support of the educational process in the process of studying the quality management of products and services in the hotel and restaurant industry by future teachers of vocational training. It is proved that insufficient information support leads to a gradual lag behind the general trends of training highly qualified teachers of vocational training.

The main components of students' knowledge system formation on organizational, normative and legal issues of quality management of the industry, principles of functioning of quality management systems, skills and abilities of organization and quality control of public catering products, creation of quality management systems by means of information support are determined and substantiated.

The study of quality management of products and services in the hotel and restaurant industry requires constant improvement and updating, which is impossible without the use of information support. It improves the level of knowledge, skills and abilities of both teachers and students, allows to meet the needs of scientific literacy, stimulates intellectual development, creates conditions for a rich and active information environment, continuous self-education and self-control. There is a need to find effective ways, methods and tools for processing information flows, their evaluation and selection. It is important that new information complements the study material, contributes to the expansion and deepening of

students' knowledge, supports the professional level of teachers, promotes effective management decisions.

The introduction and application of innovative techniques is rapidly developing in the field of education. Information resources have become an integral part of modern reality, create unique conditions for research, analysis and development of the food industry, enrich the educational process with new ideas, which is the basis for professional growth of future teachers. The use of electronic educational resources allows to saturate the information environment and make changes in the scientific and methodological work of the educational institution [5].

Key words: *information support, information environment, quality management, hotel and restaurant management, professional training, teacher of professional training.*

Вступ. Аналіз джерел щодо визначення поняття «інформаційне забезпечення» дозволило зробити висновок, що його багатозначність залежить від сфери застосування й наукових підходів, які застосовують учені до його формулювання; відповідно визначаються й види інформації, інформаційні ресурси та процеси [2]. Останнім часом помітно зросла зацікавленість учених у вивченні проблем інформації як основного складника інформаційного забезпечення. Також уточнено найбільш значущі ознаки інформації: самостійність інформації відносно її носія; кількісна визначеність, суб'єктивний характер інформації як результат інтелектуальної діяльності суб'єкта, можливості багаторазового її використання суб'єктами [3]. Такий погляд на роль інформації ґрунтується на розумінні, що будь-який процес потребує певної інформації для його здійснення.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» є якість продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві. Основні завдання: розгляд теоретичних засад управління якістю; формування науково-теоретичної бази оцінювання якості продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві; вивчення вимог нормативної документації до складників діяльності закладів готельно-ресторанного господарства; формування навичок вимірювання та оцінювання якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства.

Теоретичні та організаційні аспекти застосування інформаційно-комунікаційних технологій в освіті розкрито у працях В. Бикова, Н. Морзе, В. Руденка; методологічні основи побудови і функціонування інформаційних систем у закладах освіти розкриваються І. Вовчак, В. Гуменюк, Л. Калініною та іншими. Ці дослідження та розроблення інших науковців стали базовими для визначення та обґрунтування складників інформаційного забезпечення. [2]. Аналіз психолого-педагогічної літератури показав, що вченими активно вивчаються проблеми організації, змісту, засобів, методів і видів інформаційного забезпечення освітнього процесу.

Увага науковців до забезпечення різноманітних процесів життєдіяльності людини належною інформацією призвела до появи багатьох визначень поняття «інформаційне забезпечення» відповідно до сфери дослідження, зокрема, його трактують як створення інформаційних умов функціонування системи, забезпечення необхідною

ICV 2020: 74.31
DOI 10.31494/2412-9208-2022-1-1

інформацією, включення в систему засобів пошуку, отримання, зберігання, накопичення, передавання, обробки інформації, організація банків даних [7] забезпечення фактичними даними управлінських структур; використання даних для автоматизованих систем управління; використання інформації для забезпечення навчальної діяльності [8].

Метою статті є дослідити інформаційне забезпечення освітнього процесу під час вивчення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві майбутніми педагогами професійного навчання.

Результати та дискусії. Інформаційне забезпечення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві у фаховій підготовці майбутніх педагогів професійного навчання – це складна і доки не структурована функція, яка не може реалізовуватися через спрощені підходи – підключенням до інтернет чи збільшенням кількості комп'ютерної техніки. У центрі уваги має бути насамперед інформація, попередньо підготовлена шляхом відбору, систематизації, цільового спрямування, набуття відповідних форм тощо.

Відтак, інформаційне забезпечення слід розуміти як цілеспрямовано дібрану й систематизовану сукупність інформації, яка необхідна для здійснення освітнього процесу, та комплекс відповідних інформаційних ресурсів, джерел й технологій, що забезпечують здійснення інформаційних процесів на всіх етапах вивчення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Концептуальними засадами інформаційного забезпечення підготовки педагогів професійного навчання є вихідні теоретичні положення інформатики, предметом вивчення якої є структура й загальні властивості інформації; нормативно-правова база, що регламентує науково-дослідницьку та інформаційну діяльність, інноваційні процеси в освіті [2].

Для розроблення та обґрунтування складників інформаційного забезпечення фахової підготовки майбутніх педагогів професійного навчання під час вивчення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві пропонуємо визначити такі принципи:

1. Принцип цільового застосування інформації, інформаційних засобів та технологій на всіх етапах освітнього процесу, головним чинником якого є чітке визначення:

а) *мети* навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві»: формування в студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю продукції галузі, принципів функціонування систем управління якістю, уміння та навичок організації і контролю якості продукції громадського харчування, створення систем управління якістю та цілей кожного його етапу, формулювання адекватних завдань для їх реалізації і визначення інформаційних ресурсів, методів і засобів роботи з інформацією;

б) *завдань:* розгляд теоретичних засад управління якістю, проблеми і методи сучасного управління якістю, його організаційні системи; формування науково-теоретичної і методичної бази оцінювання якості продукції галузі;

вивчення сучасних методів досліджень якості напівфабрикатів і готової продукції (арбітражні, стандартизовані і експрес-методи); вивчення вимог нормативної документації до складників діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

2. Принцип системності, який забезпечує взаємозалежність складників інформаційного забезпечення навчальної дисципліни та їх взаємодію, що має спрямування на результативність навчання.

3. Принцип ефективного використання інформаційно-комунікаційних технологій, що передбачає: використання програмних продуктів та інформаційних ресурсів на кожному етапі вивчення управління якістю продукції громадського харчування; мотивацію студентів до підвищення їхнього рівня володіння інформаційно-комунікаційними технологіями, на основі самостійного опанування комп'ютерних засобів і програм, упровадження дистанційного навчання.

4. Принцип надійності інформації, який зумовлює визначенням критеріїв відбору інформації для освітнього процесу, що розкриває зміст інформаційних ресурсів.

5. Принцип інформаційної безпеки, що передбачає оптимальне співвідношення між доступом і захистом інформації, інформаційних ресурсів і продуктів наукової діяльності; визначення інформації закритого і відкритого типу та правил доступу до неї; забезпечення захисту авторських прав об'єктів інтелектуальної власності (проблемою є розміщення і захист інформації в мережі Інтернет, яка посилюється низьким рівнем інформаційної культури користувачів) [2].

6. Принцип регулювання інформаційних відносин,який діє в межах організаційно-функціональних форм регламентації відносин між студентами і викладачами.

Отже, інформаційне забезпечення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві у фаховій підготовці майбутніх педагогів професійного навчання можемо розглядати як цілісну систему, що поєднує концептуальні погляди на інформацію як об'єкт і предмет дослідження, зміст інформаційних ресурсів, доступність інформаційних джерел, технології здійснення і регулювання інформаційних процесів на всіх етапах освітнього процесу, що загалом задовольняє інформаційні потреби студентів.

Інформаційні потреби майбутніх педагогів професійного навчання в процесі вивчення основних засад управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві означено як наявність відібраної та систематизованої інформації про предмет і об'єкт дослідження; можливість використання наявних інформаційних ресурсів та створення нових для акумулювання інформації в процесі фахової підготовки; застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій і засобів мережі Інтернет для здійснення інформаційних процесів; доступ до світового інформаційного простору в галузі готельно-ресторанного господарства.

Вивчення інформаційних потреб майбутніх педагогів професійного навчання дало змогу визначити основні складники інформаційного забезпечення освітнього компонента «Управління якістю продукції та послуг у

ICV 2020: 74.31
DOI 10.31494/2412-9208-2022-1-1

готельно-ресторанному господарстві», якими є: інформація, необхідна для здійснення освітнього процесу; джерела інформації (традиційні та сучасні); інформаційні ресурси (бази, банки даних, бібліотеки); інформаційні процеси (пошук, збирання, відбір, оброблення, збереження, оцінювання, захист і поширення інформації про результати навчання).

У процесі фахової підготовки майбутні педагоги професійного навчання стикаються з величезним обсягом різноманітної інформації з проблем управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві, тому під час організації освітнього процесу доцільно готувати їх до роботи з інформацією, інформаційними ресурсами та методами і технологіями здійснення інформаційних процесів.

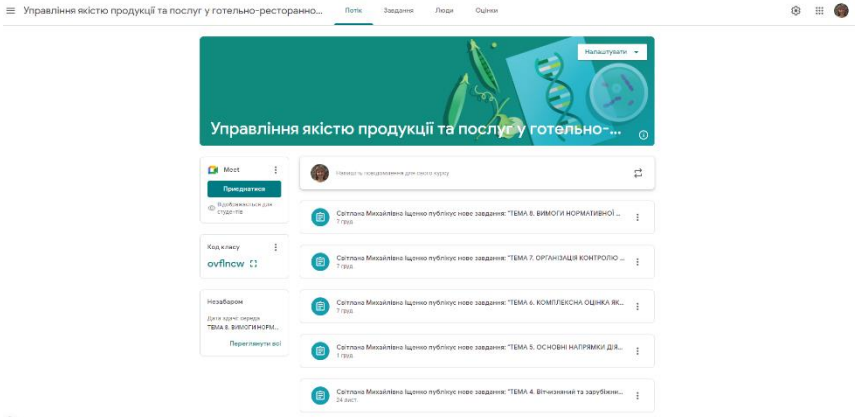

Рис. 1 Зображення електронного курсу в системі Google Classroom

Рис. 2 Зображення електронного курсу в системі MOODLE

Найважливіший елемент навчальної діяльності студентів є педагогічна взаємодія, яка дає змогу використовувати сучасні інформаційні технології, зокрема дистанційне навчання. Обсяг навчального матеріалу дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» достатньо складно засвоїти в рамках виділеного та їх вивчення часу, користуючись при цьому лише традиційними засобами та методами навчання. Оскільки ця дисципліна містить два змістових модулі, наповнення

яких є особливо важливим у ході формування предметно-методологічних і техніко-технологічних компетентностей майбутніх педагогів професійного навчання, ми пропонуємо цю проблему шляхом інформаційного забезпечення дистанційного навчання студентів через використання електронних курсів за допомогою Google Classroom https://classroom.google.com/c/NDExNjQ3Njc5Nzk1 (рис. 1) і MOODLE (рис. 2) https://moodle.npu.edu.ua/enrol/index.php?id=4254.

Запропоновані інформаційно-навчальні середовища Google Classroom і MOODLE дають змогу викладачеві оперативно отримувати інформацію про навчально-пізнавальну активність студента впродовж всього семестру, надавати йому вчасну допомогу, коригувати самостійну роботу, ефективно спостерігати за успішністю і зберігати в архіві динаміку навчальних досягнень кожного здобувача [6]. У дослідженнях учених значна увага приділяється ролі інформації та інформаційних джерел у підготовці студентів, а також охарактеризовано специфіку студентських інформаційних зв'язків [1].

Джерела інформації класифікуємо за видами її носіїв (паперові, електронні, аудіо, відео) та передавання на традиційні (бібліотеки, фахові видання, відвідування відкритих лекцій відомих учених, масові заходи (науково-практичні конференції, семінари, майстер-класи) і сучасні – електронні бібліотеки, сайти наукових установ і організацій, блоги вчених, вебінари.

Відтак, діяльність наукової бібліотеки повинна бути спрямована на створення комфортного для студентів інформаційного середовища, підвищення якості послуг, розвиток та вдосконалення традиційних і сучасних технологій інформаційного забезпечення. Сьогодні університетська бібліотека – це простір для наукової творчості, свого роду центр освітньої діяльності, точка входу в цифровий інформаційний світ, за допомогою якого можливо знайти потрібну інформацію. Бібліотека підтримує зусилля міжнародної наукової спільноти із забезпечення вільного доступу до дослідницької літератури через Інтернет. Зокрема, активно ведеться робота з наповнення та редагування Інституційного Репозитарію Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова (ENPUIR- http://enpuir.npu.edu.ua), зареєстрованого у 2011 році (ISSN 2310-8290); фонд репозитарію складає понад 10 тис. праць науковців.

Наукова бібліотека постійно використовує можливості донесення інформації до студентів та викладачів як учасника проєктів ElibUkr та EVERUM, а також самостійно укладаючи угоди про доступ до ресурсів авторитетних наукових баз даних. Це дає змогу студентам скористатись джерелами багатьох світових відомих баз даних (всього було відкрито 30 тестових доступів): Alexander Street Press, BioOne, GaleCengageLearning, ISSU, Springer, Wiley Online Library, EBSCO, German News Service_ De Gruyter тощо.

Наукова бібліотека перейшла на електронне обслуговування читачів: електронний облік видачі літератури, електронне замовлення. Авторизація на сайті бібліотеки дозволяє читачам замовляти літературу у відділеному режимі, дистанційного доступу до ресурсів, що прискорило та оптимізувало роботу бібліотеки; створено власні акаунти в соціальних мережах (FB, Twitter), що

ICV 2020: 74.31
DOI 10.31494/2412-9208-2022-1-1

дозволяє оперативно поширювати інформацію серед студентів [4]. Найбільш популярними серед здобувачів вищої освіти є сучасні інформаційні джерела, що пояснюється їх можливостями прискорення інформаційних процесів (збирання, передавання інформації), доступу до віддалених інформаційних ресурсів та використання їх у будь-який зручний для користувача час [2]. Інтернет-ресурси можна вважати базовим елементом інформаційного забезпечення освітнього процесу; варто зауважити, що потрібно підвищувати рівень інформаційної культури студентів як користувачів і розробників інформаційних ресурсів.

Висновки. Визначення, обґрунтування та застосування основних складників інформаційного забезпечення управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві у фаховій підготовці майбутніх педагогів професійного навчання сприятиме задоволенню їх інформаційних потреб, підвищенню якості їх роботи з інформацією, ефективності використання традиційних і сучасних інформаційних джерел, набуттю навичок визначення надійних інформаційних ресурсів і створення власних, підвищенню рівня інформаційної культури.

Література

1. Білоусова Т. Основи наукових досліджень : навч. посіб. Кам'янець-Подільський : Кам'янець-Подільський держ. ун-т, 2004. 120 с.

2. Гораш К. В. Складові інформаційного забезпечення науково-дослідницької діяльності студентів вищих навчальних закладів URL: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/metod_upr_osvit/v_2/4.pdf (дата звернення: 19.04.2022)

3. Калініна Л. М. Інформаційне управління загальноосвітнім навчальним закладом: системи, процеси, технології : монографія. Київ : Інформавтодор, 2008. 472 с.

4. Савенкова Л. В. Інформаційна підтримка науковою бібліотекою освітнього процесу в університеті URL : http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/13851/Dopovid%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y (дата звернення: 19.04.2022)

5. Скварок М. Ю. Особливості професійної підготовки майбутніх інженерів педагогів з проектування одягу. URL : http://surl.li/cbnpr (дата звернення: 30.03.2022 р.)

6. Умрик М. А. Актуальність дистанційного навчання в процесі навчання студентів мережевого покоління. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 2 : Комп'ютерно-орієнтовані системи навчання*. Київ, 2014. Вип. 14 (21). С. 77-82.

References

1. Bilousova, T. (2004). *Osnovy naukovykh doslidzhen : navch. posib.* [Fundamentals of scientific research: textbook way]. Kamianets-Podilskyi : Kamianets-Podilskyi derzh. un-t. [in Ukrainian].

2. Horash, K. V. (2014). *Skladovi informatsiinoho zabezpechennia naukovo-doslidnytskoi diialnosti studentiv vyshchykh navchalnykh zakladiv* [Components of information support of research activities of students of higher educational institutions]. URL : http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/metod_upr_osvit/v_2/4.pdf (data zvernennia: 19.04.2022). [in Ukrainian].

3. Kalinina, L. M. (2008). *Informatsiyne upravlinnya zahal'noosvitnim navchal'nym zakladom: systemy, protsesy, tekhnolohiyi : monohrafiya* [Information

management of a general educational institution: systems, processes, technologies: monograph]. Kyiv : Informavtodor. [in Ukrainian].

4. Savenkova, L. V. (2012). *Informatsiyna pidtrymka naukovoyu bibliotekoyu osvitn'oho protsesu v universyteti* [Information support of the scientific library of the educational process at the university]. URL : http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/13851/Dopovid%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y (access date: 19.04.2022) [in Ukrainian].

5. Skvarok, M. Yu. (2015). *Osoblyvosti profesiynoyi pidhotovky maybutnikh inzheneriv pedahohiv z proektuvannya odyahu.* [Peculiarities of professional training of future engineers of teachers in clothing design]. URL : http://surl.li/cbnpr (access date: 30.03.2022) [in Ukrainian].

6. Umryk, M. A. (2014). *Aktual'nist' dystantsiynoho navchannya v protsesi navchannya studentiv merezhevoho pokolinnya* [The relevance of distance learning in the learning process of students of the network generation]. Naukovyy chasopys Natsional'noho pedahohichnoho universytetu imeni M. P. Drahomanova. Seriya 2 : Komp'yuterno-oriyentovani systemy navchannya. Kyyiv, Vyp. 14 (21), 77-82. [in Ukrainian].

АНОТАЦІЯ

У статті проаналізовано і розглянуто інформаційне забезпечення освітнього процесу під час вивчення дисципліни «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» майбутніми педагогами професійного навчання. Доведено, що недостатнє інформаційне забезпечення призводить до поступового відставання від загальних тенденцій підготовки висококваліфікованих педагогів професійного навчання.

Визначено та обґрунтовано основні складники формування в студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю продукції галузі, принципів функціонування систем управління якістю, уміння та навиків організації і контролю якості продукції громадського харчування, створення систем управління якістю за допомогою засобів інформаційного забезпечення.

Вивчення освітнього компонента «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» потребує постійного вдосконалення та оновлення, що неможливе без використання інформаційного забезпечення. Це покращує рівень знань, умінь та навичок як викладачів, так і студентів; дозволяє реалізувати потреби наукової грамотності; стимулює інтелектуальний розвиток; створює умови насиченого та активного інформаційного середовища, неперервної самоосвіти, а також самоконтролю. Виникає потреба в пошуку ефективних шляхів, методів та інструментів опрацювання інформаційних потоків, їх оцінки і відбору. Важливо, щоб нова інформація доповнювала навчальний матеріал, сприяла розширенню та поглибленню знань студентів, підтримувала професійний рівень педагогів, сприяла ефективним управлінським рішенням.

Упровадження та застосування інноваційної техніки набуває бурхливого розвитку в освітній галузі. Інформаційні ресурси стали невід'ємною частиною сучасної дійсності, створюють унікальні умови для дослідження, аналізу та розвитку харчової галузі, дозволяють збагатити освітній процес новими ідеями, що є основою для професійного зростання майбутніх педагогів професійного навчання.

Ключові слова: *інформаційне забезпечення, інформаційне середовище, управління якістю, готельно-ресторанне господарство, фахова підготовка, педагог професійного навчання.*

ICV 2020: 74.31
DOI 10.31494/2412-9208-2022-1-1