

УДК 005.934.5:338.488.2:640.4

В. Холявка

*канд. екон. наук, доц.,
декан факультету туризму,
Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського*

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS У ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Готельно-ресторанний бізнес є одним із найбільш прибуткових напрямів економічної діяльності у світі. Щороку зростає кількість як аналогічних, так і спеціалізованих засобів розміщування, які потребують для забезпечення комфорту і якісного рівня обслуговування висококваліфікованих працівників. Дедалі більше роботодавців прагнуть, щоб їхні працівники володіли м'якими навичками (soft skills), які належать до переліку базових компетенцій, якими повинен володіти працівник на рівні, не нижчому, ніж професійними знаннями та навичками.

За даними роботодавців готелів та ресторанів ефективність працевлаштування та кар'єрне зростання працівників залежить від soft skills на 85 %. Саме вимоги ринку праці зумовлюють якісні зміни під час укладання освітніх програм, зокрема наявність у них компетентностей, які б створювали передумови формування соціальних навичок у випускників.

Метою нашої роботи є визначення специфіки формування soft skills фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» також визначає компетентності для формування soft skills: здатність працювати в команді; цінування та повага різноманітності та мультикультурності; здатність спілкуватися іноземною мовою; здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності,

навички взаємодії тощо (Стандарт, 2020). Таким чином, перенесення зазначених вище компетентностей зі стандартів вищої освіти до освітніх програм забезпечить належні передумови для формування soft skills у студентів.

Забезпечення здобувачами таких soft skills, як комунікативність здійснюють під час вивчення навчальних дисциплін: ступінь бакалавр «Іноземна мова (за проф. спрямуванням)», «Культура бізнесу», «Управління персоналом» та ін.); управління інформацією навчальна дисципліна «Інформаційні системи та технології», ступінь магістр «Управління проектами у готельно-ресторанному бізнесі», «Сучасні концепції гостинності»; креативність і критичне мислення ступінь бакалавр «Менеджмент організацій», «Психологія», «Сталий розвиток індустрії гостинності», «Основи кулінарної майстерності», ступінь магістр курс тренінг «Психологія управління та конфліктологія», «Сучасні ресторанны тренди» та ін.; презентаційні навички навчальних дисциплін ступінь бакалавр «Культура бізнесу», «Основи індустрії гостинності», «Маркетинг», ступінь магістр «Державне управління у сфері обслуговування та спорту» та ін.; підтримка фізичної форми шляхом спортивних тренувань навчальна дисципліна «Фізичне виховання (за видами спорту)», ступінь магістр «Сучасні форми готельно-ресторанного обслуговування у сфері фізичної культури і спорту». Формування соціальних навичок забезпечується також участю студентів у науковій, громадській та культурно-мистецькій діяльності університету; волонтерській активності на щорічних фестивалях гостинності «HORECA SHOW Lviv»; участю у міжнародних стажуваннях.

З огляду на вище зазначене формуємо новий перелік основних soft skills фахівців індустрії гостинності другого магістерського рівня підготовки фахівців, які є визначальним складником успіху підприємств готельно-ресторанного бізнесу: навички обслуговування та роботи з клієнтами, навички нетворкінгу, комунікативні навички, гнучкість та вміння пристосовуватися, організаційні навички, культурна обізнаність, уміння «виконувати різні ролі, готовність до будь-яких завдань, прихильність та захоплення своєю справою, володіння декількома іноземними мовами.

Отже, успіх підприємств індустрії гостинності значною мірою залежить від набору тих soft skills, якими володіють працівники та тісно взаємопов'язаний з їхнім безпосереднім успіхом.

Ключові слова: сфера обслуговування, готельно-ресторанна справа, професійні навички, soft skills.

Список використаних джерел

1. Лавриш Ю. Навички соціальної взаємодії як необхідна складова підготовки інженерів у сучасному університеті / Ю. Лавриш // Гуманітарний вісник Державного вищого навчального закладу «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». – 2015. – Вип. 37. – С. 104–111.
2. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava>
3. Top 10 hospitality and tourism soft skills [Electronic resource]. – Access mode: <https://blog.ssth.ch/top-10-soft-skills-hospitality-tourism>.