

**УДК: 159.922:378:005.934.5**

**Остап Найда**

*аспірант кафедри готельно-ресторанного бізнесу,  
спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Львівський державний університет  
фізичної культури імені Івана Боберського*

**Паска Марія**

*д.в.н., професор,  
завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу,  
Львівський державний університет  
фізичної культури імені Івана Боберського*

## **ВИЗНАЧАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДЛЯ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Сфера готельно-ресторанного бізнесу, як одна з перспективних економічних галузей, потребує висококваліфікованих працівників з високим рівнем загальної культури та екологічної свідомості, здатних до самовдосконалення та творчого мислення, до розв'язання складних завдань і проблем, що потребують оновлення та інтеграції знань, відповідальних за результати праці.

Психологічна готовність включає в себе з однієї сторони запас професійних знань, умінь і навичок; з іншої – риси особистості: переконання, педагогічні здібності, інтереси, професійна пам'ять, мислення, увага, спрямованість думки, працездатність, емоційність, моральний потенціал особистості, що забезпечать успішне виконання професійних функцій. Розвиток має бути комплексним і включати в себе як знання профільних дисциплін, так і знання психології, а також іноземних мов з огляду на спеціалізацію туристичної діяльності

Метою даної роботи є визначення особливостей психологічної підготовки фахівців для сфери обслуговування.

Професійно-особистісний розвиток співробітників готельно-ресторанної сфери має супроводжуватись високоосвіченими

фахівцями з професійним досвідом роботи та знаннями у галузі психології. Передусім професійно-психологічна компетентність персоналу готельно-ресторанної сфери передбачає знання психології й таких її галузей, як «Психологія управління», «Психологія професійної діяльності», «Психологія харчової поведінки», «Організаційна психологія» та «Вікова психологія».

Зважаючи на це, доцільно приділяти більше уваги підготовці кваліфікованого персоналу шляхом вивчення як професійних дисциплін, так і в першу чергу психології. Часто при проходженні випробувального терміну або на початку роботи співробітники готельно-ресторанної сфери проходять різноманітні тренінги («Тренінг особистісного зростання», «Мистецтво переконувати», «Основи нейролінгвістичного програмування», «Бізнес-консультування» тощо), які мають на меті ознайомлення з основами психології у вузькопрофільному напрямку [1].

Розглядаючи це питання з професійно-психологічної точки зору, слід зазначити, що таке уривчасте вивчення психології є однобічним, оскільки надає можливість отримати або знання, або уміння, або навички з певної теми, які, на погляд керівництва, є необхідними у даний момент часу, що може призвести до непрогнозованих, нестабільних результатів, а інколи й до погіршення результатів професійної діяльності [2].

Продуктивна діяльність співробітників готельно-ресторанної сфери передбачає наявність ефективної взаємодії туристичного персоналу й туристів. Така взаємодія буде одним з найважливіших чинників успішної діяльності. Не вирішеною раніше частиною проблеми є диференційований підхід до призначення персоналу готельно-ресторанної сфери. Виконання функцій працівника готельно-ресторанної сфери висуває певні вимоги до психологічної сфери особистості, у тому числі до окремих психічних функцій, що пов'язані з особливостями його діяльності [3].

Зокрема, компетентність керівника у галузі психології дозволяє застосувати принципи популярної у закордонній практиці технології управління «*harpu management*» і таким чином оптимізувати результати роботи співробітників готельно-ресторанної сфери, оскільки за численними спостереженнями спеціалістів з психології праці, людина, задоволена життям, більш якісно працює. Правильна кадрова

політика сприяє формуванню фахового й стабільного персоналу фірми, який характеризується такими ознаками:

- компетентність – працівники володіють відповідними якісними ознаками;
- ввічливість – працівники ставляться до клієнта тактовно і з повагою;
- надійність – працівники виконують роботу добросовісно, відповідно до поставлених вимог;
- відповідальність – працівники заслуговують на довіру;
- швидкість реагування – працівники реагують на проблеми та прохання клієнтів;
- комунікабельність – працівник намагається уважно вислухати клієнта та надати йому найповнішу інформацію.

Отже, необхідність формування готовності фахівця готельно-ресторанної справи до інноваційної діяльності зумовлена високим особистісним рівнем психологічної підготовки, який зумовлений потребами суспільства

*Ключові слова:* психологічні особливості, ресторанне господарство, інновації, впровадження.

### **Список використаних джерел**

1. Бойко, М.Г. Організація готельного господарства : підручник/ М.Г. Бойко. І. А. Гопкало. – Київ : КНТЕУ, 2006. – 448 с.
2. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку : монографія / О. І. Власова. – Київ : Київський університет, 2015. – 308 с.
3. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. Б.М. Андрушків, Л.Я. Малюта, Г.Й. Островська та ін. – Тернопіль : ФОП Паляниця В. А., 2018. – 268 с.