

МІНІСТЕРСТВО МОЛОДІ ТА СПОРТУ

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

VI ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

МОЛОДИХ УЧЕНИХ З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ

ПРИСВЯЧЕНА 80-РІЧЧЮ ЛДУФК ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

# ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

# ЗБІРНИК



21.05.2026

**УДК 377.4:640.4**

**Ширяєва Вікторія**
Студентка III курсу
Спеціальності «Готельно-ресторанна справа»
**Науковий керівник: Марія Паска**
завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу, д-р наук, професор
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського

# РОЛЬ НЕФОРМАЛЬНОЇ ОСВІТИ ТА ПРАКТИЧНИХ ТРЕНІНГІВ У ПІДВИЩЕННІ КВАЛІФІКАЦІЇ ЛІНІЙНОГО ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛІВ І РЕСТОРАНІВ

У сучасній індустрії гостинності саме «людський капітал» визначає конкурентоспроможність підприємства. Технологічний прогрес не спроможний повністю замінити емоційний інтелект офіціанта чи професійну виваженість адміністратора. Як зазначають дослідники, традиційна академічна освіта часто не встигає за динамічними трансформаціями ринкових вимог. Тому для фахівців «першої лінії» ключовими інструментами розвитку стають неформальні методи: коучинг, воркшопи та менторство [1].

Мета дослідження полягає в аналізі впливу прикладного навчання на якість сервісу та рівень лояльності співробітників у готельному бізнесі.

Тренінги як інструмент розвитку Soft Skills. Для лінійного персоналу комунікативні навички часто є пріоритетнішими за теоретичні знання. Спираючись на фахові розвідки, можна стверджувати, що практична підготовка забезпечує:

- Ситуативне моделювання: опрацювання сценаріїв поведінки в умовах стресу чи конфлікту через рольові ігри.
- Формування емпатії: розвиток здатності тонко розпізнавати та задовольняти потреби гостя.
- Ефективні продажі: засвоєння технік Upselling, що безпосередньо впливає на прибутковість закладу [2].
- Виробниче навчання (On-the-job training). Сектор HoReCa

критично залежить від практичних навичок. Дослідники підкреслюють, що система наставництва дозволяє новим співробітникам адаптуватися до корпоративної етики безпосередньо в робочому процесі. Це мінімізує помилки на старті та сприяє згуртуванню команди [3].

Мотивація та утримання кадрів. Корпоративні інвестиції в освіту (від спеціалізованих дегустацій до безпекових тренінгів) підвищують професійну самооцінку працівників. Це стає вагомим чинником у боротьбі з плинністю кадрів, дозволяючи зберігати талановитих фахівців усередині компанії.

Цифровізація навчання. Сучасні освітні формати все частіше переходять у диджитал-площину. Концепція мікронавчання та використання глобальних платформ дозволяють персоналу навчатися гнучко, що є критичним при позмінному графіку [4,5].

Отже, неформальна освіта є необхідною ланкою, що адаптує академічну базу до реалій ринку. Якість сервісу та стабільність штату є прямим результатом системного підходу до навчання. Підготовка команди — це не стаття витрат, а стратегічна інвестиція в репутацію бізнесу.

***Ключові слова:*** неформальна освіта, тренінги, лінійний персонал, індустрія гостинності, підвищення кваліфікації

***Список використаних джерел:***

1. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та готельної справи: сучасні виклики та тренди. Одеса : ОНЕУ, 2023. 210 с.

2. Новікова О. В. Тренінгові технології як засіб формування професійної компетентності персоналу в сфері послуг. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. URL: https://economyandsociety.in.ua (дата звернення: 05.05.2025).

3. Прохорова В. В. Менеджмент персоналу на підприємствах готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків : ХНЕУ, 2022. 345 с.

4. Prometheus: Офіційний сайт освітньої платформи. URL: https://prometheus.org.ua (дата звернення: 05.05.2025).

5. Coursera: Online Courses and Credentials from Top Universities. URL: https://coursera.org (дата звернення: 05.05.2025).