

УДК 378.147:81'271:640.4(045)

К. В. ТРОФІМУК

кандидат педагогічних наук, доцент
Класичний приватний університет

ВИКОРИСТАННЯ ТРЕНІНГОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

У статті проаналізовано основні завдання та принципи тренінгів. Наведено тренінги, які стали найбільш успішними при формуванні професійних навичок та професійного спілкування в майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи.

Ключові слова: тренінгові технології, комунікативні тренінги, фахівці готельно-ресторанної справи, професійна підготовка, психологічна підтримка.

Сучасна вища освіта перебуває в умовах постійних динамічних змін та перетворень, які торкаються всіх сфер життєдіяльності людини. Тому актуальною постає проблема пошуку таких форм навчання, які відповідатимуть новим освітнім потребам та сприятимуть формуванню професійної компетентності студентів, майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

На сьогодні в Україні вдосконалюється система підготовки фахівців з готельно-ресторанної справи відповідно до вимог професійної освіти. На цьому наголошено в низці нормативно-правових державних документів, а саме в Законах України “Про вищу освіту” (2001), “Про туризм” (1995), “Про курорти” (2000). Під час професійної підготовки фахівців цієї галузі у вищій школі обов’язковою умовою навчання та майбутньої професійної діяльності є володіння професійними навичками та навичками професійного спілкування.

Сформувати професійні навички та майстерність спілкування студентів можна за допомогою тренінгів, під час яких вирішують питання розвитку особистості, формування комунікативних навичок та надання психологічної підтримки.

Аналіз педагогічної літератури засвідчує, що досвід використання тренінгових підходів вивчали І. Вачков, Т. Григор’єва, Г. Ковальова, Л. Петровська, В. Семиченко, Є. Сидоренко та ін. Проблеми спілкування досліджували у своїх працях Н. Бабич, А. Бодальова, В. Грехнева, О. Леонтьєва, С. Макаренко, В. Сластьоніна та ін. Проте в наукових працях недостатньо висвітлено питання використання тренінгів при формуванні професійних навичок майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи.

Мета статті – розглянути особливості використання тренінгів при формуванні навичок професійної майстерності та вдосконалення спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Науковці доводять, що тренінгові технології сприяють самореалізації особистості та покращують якість професійного спілкування. Застосування

різноманітних тренінгів у навчально-виховному процесі зумовлено їх ефективністю під час формування та розвитку вмінь і навичок [2]. Учений І. Вачков визначає тренінг як активний метод практичної психології, що використовують для формування навичок самопізнання та саморозвитку [2, с. 21]. Як доводить К. Корольова, у результаті психологічних тренінгів вдосконалюється особиста поведінка та змінюється система відносин із соціальним оточенням [5, с. 76]. Отже, психологічний тренінг використовують для формування навичок самопізнання, рефлексів, зміни ставлення до себе та інших вироблених навичок саморегуляції й покращення емоційної поведінки.

Успіх у роботі будь-якого підприємства залежить від злагодженої роботи його колективу, командної роботи. Наскільки ефективним буде робота готельного підприємства, наскільки задоволеними будуть гості, безпосередньо залежить від поведінки персоналу, уміння вчасно та непомітно для самого гостя виконати будь-яке його прохання. З огляду на це актуальним у наш час є виховання та підтримання високого професійного рівня, а також його ефективне управління на підприємствах гостинності.

На думку Х. Ю. Роглева, тренінги в галузі гостинності – це ефективне професійне навчання з надання готельних послуг за оригінальними програмами з актуальною тематикою, що дають персоналу нові ідеї, методи, підходи у вирішенні стратегічних і оперативних завдань; підвищенні якості обслуговування; допомагають у вирішенні питань і проблем, що виникають у процесі роботи з управління персоналом, маркетингом, комунікаціями, продажами та фінансами [7].

Залежно від видів тренінгів (тренінг ділового спілкування, тренінг поведінки, тренінг креативності, тренінг сенситивності тощо) основними цілями, які об'єднують різні за напрямом і змістом тренінгові групи, є:

- 1) допомога в дослідженні й вирішенні психологічних проблем;
- 2) покращення психологічного здоров'я;
- 3) вивчення психологічних основ спілкування;
- 4) розвиток самосвідомості з метою особистої зміни й корекція поведінки;
- 5) сприяння особистому зростанню та розвитку [3, с. 60].

Учені також виокремлюють критерії ефективності щодо результатів проведення тренінгів:

- підвищення аутопсихологічної, психологічної та професійної компетентності;
- перехід на новий рівень професіоналізму;
- розвиток готовності до саморозвитку та самореалізації в професійній діяльності;
- створення оптимістичної професійної перспективи та оволодіння прийомами (технологіями) професійного самозбереження;
- переборювання деструктивних професійних змін і запобігання втраті значення професійної діяльності [1; 4].

На думку Л. Петровської [8], Д. Рамендика [10], Е. Сидоренка [12] та інших дослідників, основною метою соціально-психологічного тренінгу є підвищення компетентності у сфері спілкування. Тренінг ділового спілкування тлумачать як вид соціально-психологічного тренінгу, спрямований на розвиток умінь та навичок, корекцію й формування установок, необхідних для успішного спілкування в умовах професійної діяльності. Головним для успіху в спілкуванні є готовність орієнтуватися на іншу людину, визнавати цінність його особистості, брати до уваги інтереси партнера. У групах тренінгів з ділового спілкування під час занять обов'язково проводять групові дискусії, рольові ігри, для яких використовують ситуації, що відповідають змісту основної професійної діяльності учасників занять [7, с. 409].

Дослідник Д. Рамендик наголошує, що тренінги спілкування допомагають учасникам уникнути багатьох помилок і знизити гостроту емоційного стресу, що виникає при труднощах у спілкуванні. Тренінги спілкування використовують для того, щоб навчити студентів ефективної поведінки в різних ситуаціях спілкування та розвивати в них відповідні навички [9, с. 7]. Таким чином, результатом успішного тренінгу зі спілкування повинна стати адекватна самооцінка, зміна стратегії поведінки та подолання будь-яких перешкод у спілкуванні.

На сьогодні досвід доводить, що рівень професійної освіти майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи, у якій професійна культура спілкування визначає поняття “професійна компетентність”, повинен бути забезпечений педагогічною системою професійної освіти. Метою впроваджених тренінгів є формування готовності майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи до реалізації функцій з професійної діяльності спілкування. На основі надання їм психологічної педагогічної допомоги й підтримки міжособистісного та внутрішньогрупового спілкування такі заняття спрямовані на створення свідомих комунікативних умінь та формування реалістичної впевненості в собі. Студенти оволодівають уміннями вислухати й зрозуміти іншого, висловити свою думку та побажання так, щоб перекласти дії співрозмовника й зробити його своїм партнером.

Упроваджуючи на заняттях тренінги зі спілкування, ми поставили такі завдання:

- розвиток комунікативних навичок, які зміцнюють соціальні зв'язки;
- розвиток соціального уявлення про людину, здатність до емпатії, співпереживання, створення у вихованців відчуття, що їх розуміють і приймають;
- розвиток здатності до самоаналізу, самопізнання, навичок ведення позитивного внутрішнього діалогу про самого себе;
- усвідомлення своєї позиції в спілкуванні розуміння й аналіз своєї установки під час сприймання різних людей;

- оволодіння способами вираження своїх емоцій (як позитивних, так і негативних);
- навчання конструктивних способів виходу з конфліктних ситуацій, вираження своїх почуттів і переживань без конфліктів;
- формування й розвиток здібностей прогнозувати поведінку іншого, передбачати свій вплив на нього;
- формування активної соціальної позиції учасників і розвиток у них здатності ефективно взаємодіяти з оточенням;
- розвиток уміння й потреби в пізнанні інших людей, гуманному ставленні до них.

При формуванні професійного спілкування в майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи ми використовували тренінги навичок спілкування, описані в працях Д. Рамендика [9], І. Вачкова [3], Б. Матвєєва [7]. Серед тренінгів підготовки до професійного спілкування особливо успішними стали такі:

- вправи для розвитку навичок спілкування: “Впевнені, невпевнені та агресивні відповіді” (Д. Рамендик), “Що приємно більшості людей?” (І. Вачков), “Комплімент” (Б. Матвєєв), “Організація діалогу” (І. Вачков), “Відгадай почуття” (В. Ромек);
- вправи для розвитку впевненості в собі й навичок переконання (формування впевненості в собі – важлива частина особистого загалом і вміння спілкуватися зокрема): “Досвід впевненості поведінки” (Д. Рамендик), “Підбір фраз для контакту” (Д. Рамендик), “Як сказати “ні”” (Д. Рамендик), “Захисна промова” (Д. Рамендик), “Дар переконання” (І. Вачков);
- вправи на спільне виконання завдань: “Корабельна аварія” (Б. Матвєєв), “Катастрофа в пустелі” (І. Вачков), “Три господарки” (Б. Матвєєв), “Ідентифікація з проблемою” (Д. Рамендик);
- вправи на поведінку в конфліктних ситуаціях, агресії, маніпуляції “Поведінка в конфлікті” (В. Ромек), “Спілкування з людьми з аномальною поведінкою або з обмеженими можливостями” (Д. Рамендик), “Уміння передавати інформацію” (І. Вачков), “Почуття” (Д. Рамендик), “Аномальна поведінка” (Д. Рамендик).

Використання цих тренінгів базується на загальноприйнятих принципах діяльності учасників тренінгу:

- *принцип “активності”* – залучення всіх учасників до роботи;
- *принцип “творчої позиції”* – постійне створення під час заняття ситуацій, у яких учасникам доводиться самим розв’язувати проблеми, що виникають у спілкуванні людей, та долати мовні бар’єри;
- *принцип “корегування та усвідомлення своєї поведінки”* – засвоєння та усвідомлення інформації й порад, які людина отримує від інших учасників групи щодо своєї поведінки;

– принцип “пізнання” – ефективність та динаміка пізнавальних процесів набагато вища за ті, які характеризують ці процеси в умовах ізольованої діяльності;

– принцип “щирості та довіри” – як щодо партнерів, так і щодо самого себе. Цей принцип визначає врахування інтересів співрозмовника та прагнення до співчуття. Реалізація цього принципу створює в групі атмосферу довіри, відкритості, яка надає змогу учасникам експериментувати зі своєю поведінкою, не соромлячись помилок.

Спираючись на досвід науковців, ми розробили та впровадили тренінги для формування професійних навичок у майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи, які моделювали встановлення контактів та ефективно сприяли розвитку різних форм професійної діяльності й методів спілкування.

Тренінг “СПіР” (служба прийому і розміщення) забезпечує реалізацію таких цілей: тренування навичок активного слухання; подолання психологічних бар’єрів у спілкуванні; оволодіння нормами мовленнєвого етикету; покращення логічного й послідовного висловлювання; розвиток уважності до опонентів та співробітництва з клієнтами.

Тренінг “Бронювання” (попереднє замовлення по телефону) сприяє розвитку таких умінь і навичок: чітко та правильно формулювати свою думку; впевнено пропонувати різні варіанти для замовлень; переконання співрозмовника, не бачачи його; вникання в подробиці сказаного; уважне слухання клієнта, ставлячи запитання, але не перериваючи його.

Тренінг “Офіціант” допомагає майбутнім фахівцям: створювати невимушену атмосферу в спілкуванні; справляти позитивне враження на клієнтів; спонукати гостей до прийняття рішення у виборі замовлень; підбадьорювати та підтримувати співрозмовників у їх виборі; коректно висловлювати свої зауваження чи сумніви.

Проведення цих тренінгів надає змогу створити робочий простір, спонукати студентів до творчості й прояву індивідуальної ініціативи, допомагають подолати професійні та мовні бар’єри. При цьому відбувається активний обмін інформацією між учасниками, студент випробовує себе в різних позиціях, а саме: адміністратора готелю, гостя, офіціанта, клієнта, глядача тощо, тобто він може пережити різні для нього ролі. Інші студенти належно можуть оцінити його роботу та дії – як позитивно, так і критикуючи. У таких умовах програвання професійних ситуацій студентам надають змогу вільного вибору вирішення проблем взаємодії людини з людиною або групою людей та створення позитивного середовища під час спілкування. Відповідно до оцінок своєї діяльності та сомооцінки своїх дій і порівнянь студент зможе покращити професійні вміння та спілкування, яке безпосередньо впливає на професійну діяльність майбутнього фахівця. При спілкуванні під час тренінгу учасники стежать за манерами поведінки, виразом обличчя, фізичним напруженням, тоном та тембром голосу, жестикуляцією, тобто набувають навичок невербального спілкування.

Висновки. Таким чином, під час проведення тренінгів створюють умови для формування нових та більш ефективних навичок професійної діяльності, підвищується компетентність особистості у спілкуванні, тому що професія фахівця готельно-ресторанної справи передбачає активне спілкування, а комунікативна компетентність є частиною професійної компетентності професії типу “людина – людина”.

Предметом подальших наукових пошуків є розробка методичних рекомендацій щодо проведення професійних тренінгів у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Список використаної літератури

1. Большаков В. Ю. Психологический тренинг / В. Ю. Большаков. – Санкт-Петербург : Питер, 2006. – 256 с.
2. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : учеб. пособ. / И. В. Вачков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Ось-89, 2000. – 224 с.
3. Вачков И. В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы / И. В. Вачков. – Москва : Эксмо, 2007. – 416 с.
4. Зеер Е. Ф. Психология профессионального образования / Е. Ф. Зеер. – Москва : Флинта, 2003. – 125 с.
5. Корольова К. В. Психологічний тренінг як засіб особистісного зростання / К. В. Корольова // Соціальна психологія . – 2008. – № 3. – С. 76–83.
6. Матвеев Б. Р. Развитие личности подростка / Б. Р. Матвеев. – Санкт-Петербург : Речь, 2005. – 220 с.
7. Мунін Г. Б. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. / Г. Б. Мунін, Ю. О. Карягін, Х. Й. Роглев та ін. – Київ : Кондор, 2008. – 460 с.
8. Петровская Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. – Москва : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
9. Психологический словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., исп. и доп. – Москва : Политиздат, 1990. – 494 с.
10. Рамендик Д. М. Тренинг личностного роста / Д. М. Рамендик. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2007. – 176 с.
11. Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях / В. Г. Ромек. – Санкт-Петербург : Речь, 2003. – 175 с.
12. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е. В. Сидоренко. – Санкт-Петербург : Речь, 2002. – 256 с.

Стаття надійшла до редакції 19.09.2016.

Трофимук К. В. Использование тренинговых технологий при профессиональной подготовке специалистов гостинично-ресторанного дела

В статье проведен анализ основных задач и принципов тренингов. Приведены тренинги, которые стали наиболее эффективными при формировании профессиональных навыков и профессионального общения будущих специалистов гостинично-ресторанного дела.

Ключевые слова: тренинговые технологии, тренинги по общению, специалисты гостинично-ресторанного дела, профессиональная подготовка.

Trofimuk K. Using Technology Training In Vocational Training Specialists Hotel And Restaurant Business

The article analyzes the main tasks and training principles. Results trainings which were the most effective in the formation of professional skills and professional communication of future specialists of hotel and restaurant business.

Conducting training enables submitted a working space, encouraging students to be creative and display initiatives and help overcome trade and language barriers. Thus there is an active exchange of information between the parties – student tests themselves from different perspectives – namely the position of administrator of a hotel guest, waiter client viewer and so on. Meaning it can survive for a different role. Other students can properly appreciate his work and actions – both positive and critical point of view. In such circumstances playing professional situations, students have a free choice problem of human interaction with a person or group of people and create a positive environment in the communication. According to estimates of its activities and their actions comparisons student can improve professional skills and communication, which directly affects the professional activity of future specialist. When communicating during the training, participants follow the mannerisms, facial expressions, physical tension, tone and timbre of voice and gestures – that is, acquire skills of non-verbal communication.

Key words: *technology training, training at communication, experts hotel and restaurant business, training, culture of professional communication.*