

УДК 378.011.3:[338.488.2:640.43]-051

Юрій Безрученков

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА

Професійна підготовка фахівців у сфері ресторанного господарства в сучасній Україні є вельми актуальною, оскільки темпи зростання цієї сфери постійно набирають обертів. Як свідчать дослідження, середньорічний темп зростання обігу ресторанного господарства становить 121,5%, галузь є досить привабливою для інвестування й тому має серйозні перспективи розвитку [4]. Це пояснюється тим, що за останні роки Україна стала осередком багатьох різноманітних міжнародних форумів, набула зацікавленості з точки зору туризму, відпочинку та лікування. Значною мірою змінилися попит і вимоги щодо структури та якості ресторанних послуг громадян нашої країни, які бажають не лише отримати від ресторанних закладів якісну продукцію харчування, але й відчутти комфортність, естетичну насолоду, культуру обслуговування, розуміння власних уподобань. У зв'язку з цим не тільки збільшилася кількість ресторанів та інших закладів громадського харчування, але й їхній зовнішній вигляд, асортимент страв, напоїв та інших послуг [1]. Розширення ресторанної індустрії вимагає упровадження нових технологій та обладнання у процеси праці й перетворює її у сферу високоякісного обслуговування, що, у свою чергу, підвищує вимоги до кваліфікації фахівців, які працюють у цій галузі. Втім, як свідчить досвід останніх років, отримувати прибуток на благодатній ниві ресторанного бізнесу можуть лише творчі люди, які розуміють особливості ринкової економіки, мають високий рівень освіченості та професійної культури. Означене ставить нові завдання для системи професійної освіти, у тому числі вищої, яка готує фахівців для сфери ресторанного господарства.

Особливе значення, на наш погляд, у підготовці майбутніх фахівців ресторанного господарства відіграє формування професійної культури. Це складне особистісне утворення має велике значення в успішній професійній реалізації фахівця, його здатності здійснювати відповідальну та соціально важливу працю, гармонійно взаємодіючи при цьому з оточенням. Саме тому професійна підготовка у ВНЗ повинна виходити за межі передачі студентові професійно значущих знань, умінь, навичок, прагнучи створити підґрунтя для формування у нього культури

професійної діяльності, культури спілкування, культури професійної поведінки й інших аспектів професійної культури фахівця.

Проблема формування професійної культури особистості в системі вищої професійної освіти на сьогоднішній день має значне теоретичне підґрунтя. У зв'язку з цим хотілось би відзначити роботи таких українських і російських дослідників: О. Артамонова, І. Вологдіної, О. Грибкової, В. Гриньової, С. Гулієвої, І. Довженко, Й. Ісаєва, С. Ісаєнко, Н. Качуровської, О. Коржуєвої, Г. Короткової, Н. Молоткової, І. Пальшкової, Т. Спіріної, Ю. Чернової, І. Шевченко та багатьох інших. Втім, серед названих науковців лише І. Вологдіна, Г. Короткова та І. Довженко присвятили свої дослідження фахівцям сфери обслуговування. Проблема формування професійної культури фахівців ресторанного господарства майже не досліджена. Однак, затребуваність фахівців для цієї галузі економіки, зміна вимог ринку праці до змісту і якості їхньої підготовки робить дослідження цих проблем вельми актуальними.

Метою цієї статті є виявлення рівня дослідженості різних аспектів формування професійної культури фахівців сфери ресторанного господарства у науковій літературі.

Проблеми підготовки фахівців для сфери обслуговування активно досліджувалися ще в часи Радянської влади (середина 70-х – початок 90-х років ХХ ст.), прикладом чого можуть служити роботи Л. Донської, В. Зубкова, І. Піпула, Б. Ройзмана, В. Усова, Г. Хорошавіної, Р. Чернишової, І. Юрченка, В. Яценка та інших науковців.

Загальною особливістю цих робіт є дослідження питань професійної орієнтації старшокласників і професійної підготовки кваліфікованих робітників для сфери обслуговування на прикладі конкретних професій. Важливим для нашого дослідження є той факт, що всіма науковцями відзначається необхідність формування у майбутніх фахівців мотивації до праці у сфері обслуговування, усвідомлення її цінності для суспільства й окремого громадянина, важливості оволодіння основами етики й естетики, навичками ефективного спілкування, формування низки професійно важливих якостей: ввічливість, тактовність, самоконтроль, уважність, акуратність, доброзичливість тощо. Вельми актуальними вважаються моральні якості робітника сфери обслуговування, його ставлення до праці, культура взаємодії з клієнтами, індивідуальний підхід до пропонування та виконання послуг. В. Зубков, І. Піпула, Г. Хорошавіна акцентують увагу на таких якостях фахівця, як професійна мобільність, готовність до професійної творчості та професійного саморозвитку.

Цікавим у контексті нашого дослідження є аналіз В. Яценком іноземного досвіду професійної орієнтації молоді, підготовки фахівців для сфери обслуговування й особливостей їх професійної діяльності з урахуванням природи споживчих потреб, психофізіологічних особливостей споживачів, регіональних особливостей клієнтів, засобів впливу на них тощо [10]. Науковець вказує на ґрунтовну характеристику професій сфери обслуговування в англійській, американській, німецькій, польській, болгарській та іншій довідковій літературі, в якій визначаються медичні протипоказання до оволодіння певними професіями у цій сфері.

Серед іноземних досліджень цього періоду необхідно вказати на праці американських та англійських науковців, які визначили групи професій сфери обслуговування за допомогою факторного аналізу на основі соціальної ієрархії різних інтелектуальних здібностей. Так, А. Рое здійснив аналіз змісту професійної діяльності фахівців цієї сфери та “фокусу активності” особистості до цієї діяльності (інтересів, здібностей, ставлення тощо), що дало змогу сформулювати характеристику професій та виділити 6 рівнів розвитку особистості з точки зору ступеня внутрішньої відповідальності та співвідношення їх із рівнем можливостей різних професій сфери обслуговування [12].

Не зважаючи на ґрунтовність досліджень особливостей професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, до кола питань, які досліджували науковці до початку 90-х років ХХ ст., не входять проблеми формування професійної культури робітників цих галузей народного господарства, не розглядаються особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування в системі вищої професійної освіти. Щодо підготовки фахівців для сфери ресторанного господарства, яка тоді визначалась як сфера громадського харчування, а потім галузь гостинної індустрії, то увагу науковців привертала проблема створення професіограм для поварів, офіціантів, барменів, визначення професійно важливих якостей цих працівників.

Кардинальні зміни у соціально-економічному та політичному устрої нашої країни на тривалий період загальмували дослідження вітчизняними науковцями проблем формування професійної культури фахівців загалом і проблем підготовки фахівців для сфери обслуговування зокрема, оскільки в суспільстві та на ринку праці змінилися вимоги до фахівців, які визначають сутність їх професійної культури, а сама сфера обслуговування зазнала значних змін.

Починаючи з середини 90-х років ХХ ст., питання формування професійної культури повертаються до кола наукових досліджень. Говорячи про дослідження науковцями проблем професійної підготовки загалом та

формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства зокрема, зазначимо, що всі вони велися до 2007 р. у галузі знань “Туризм ” за напрямом “Готельне господарство”. Нагадаємо, що саме у цей час у сфері туристичної освіти напрям підготовки “Готельне господарство” переорієнтовується у “Готельно-ресторанну справу”, а починаючи з 2010 р. – у профіль підготовки “Готельна і ресторанна справа” галузі знань “Сфера обслуговування”. Необхідність відокремлення підготовки фахівців для ресторанного господарства свідчить як про бурхливий розвиток ресторанної індустрії в Україні, так і про пошуки науковцями сучасних шляхів підготовки фахівців для сфери обслуговування. Останнє виявлялося спочатку у вигляді усвідомлення вченими проблем підвищення якості освіти та навчання управлінських кадрів сфери індустрії гостинності, а потім у необхідності врахування у змісті підготовки умов ринкових відносин і тенденцій реформування системи вищої професійної освіти. У зв’язку з цим відзначимо дослідження Л. Кнодель, К. Федорченка, Н. Хмілярчук, Г. Цехмістрової, Л. Чорної та інших українських науковців.

Важливим у контексті нашого дослідження є факт, що на початку ХХІ ст. у підготовці фахівців ресторанного бізнесу все більш нагальними для розв’язання стають проблеми врахування теоретичних і практичних досягнень у сфері менеджменту й економіки. Видатні представники економічної науки О. Виханський, М. Кабушкін, О. Чудновський та інші, розглядаючи питання професійної підготовки управлінців для сфери гостинного та ресторанного бізнесу, бажають у них бачити досвідчених і висококультурних професіоналів своєї справи. При цьому якість їх професійної діяльності науковці пов’язують зі сформованою системою цінностей, усвідомленими мотивами професійної діяльності, творчим підходом до праці, володінням мистецтвом управління людьми, налагодженням відносин із клієнтами тощо. Так, О. Чудновський зазначає, що можливість зняти втому, сприяти розслабленню, відпочинку людини, створення атмосфери гостинності, вміння доброзичливо виконувати прохання гостей, виявляти терпіння, витриманість, повагу є необхідними ознаками високої культури діяльності персоналу всіх категорій сфери обслуговування, у тому числі ресторанної індустрії [3].

На думку М. Кабушкіна, особистість менеджера необхідно розглядати із загальнолюдських позицій, що дозволить підготувати професіонала своєї справи, який піклується не про свій прибуток, а про те, як допомогти клієнтові, як його культурно обслужити. Науковець виділяє такі вимоги до сучасного менеджера готелів і ресторанів, як здатність управляти собою, розуміти особисті цінності, здійснювати постійне професійне зростання, тво-

рчо підходити до справи, знати теорію управління, формувати і розвивати трудовий колектив, володіти високим рівнем культури тощо [6].

Втім, аналізуючи принципи управління підприємствами ресторанної та готельної індустрії у США та Європі, М. Кабушкін підкреслює, що ці принципи передбачають наявність різноманітних професійних компетенцій у менеджерів цих підприємств, але без урахування тих професійно важливих якостей, які б сприяли ефективній реалізації всіх знань, умінь і навичок професійного характеру. Крім того, вимоги до управлінських кадрів не передбачають значного обсягу знань загальнокультурного характеру, стійкої системи цінностей, наявності у фахівців професійної позиції, що є ознаками професійної культури фахівця [5].

Такий підхід, на жаль, превалює в офіційних документах, у яких визначено вимоги до фахівців сфери ресторанного господарства. Прикладом цього служать вимоги до обслуговуючого персоналу в галузі громадського харчування України [2] та “Професійні стандарти за професіями ресторанної індустрії” Російської Федерації [7]. У сучасних підручниках, присвячених питанням економіки, організації та менеджменту підприємств ресторанного господарства, визначається необхідність певних здібностей фахівців ресторанного бізнесу, наявності таланту організатора, мотивів успішної діяльності у галузі, комунікабельності й інших особистісних якостей. Втім, основну увагу при підборі керівного персоналу закладів ресторанного господарства пропонується приділяти рівню професійної підготовки й кваліфікації, виробничому стажу, досвіду роботи.

Саме тому, як зазначають практики готельно-ресторанної індустрії, професійний рівень молодих фахівців досить низький. Визнається, що випускник володіє ґрунтовною базою загальнотеоретичних знань із професії, наявність яких у фахівця при працевлаштуванні вітають усі роботодавці. Однак ділові й особистісні якості, такі як здатність до навчання, цілеспрямованість і психологічна сумісність із колективом, глибоке знання культури, традицій інших спільнот, толерантність до культури клієнтів, спрямованість на їх інтереси та потреби, щира прихильність до гостей – є ознаками та вищою формою професійної придатності. Якраз ці професійно важливі якості сформовані у молодих фахівців не повною мірою, тому говорити про наявність високого рівня професійної культури неможливо [11].

Власники і керівники закладів ресторанної індустрії вже тривалий час розуміють, що у ресторанному бізнесі отримання прибутку будь-якою ціною не створює підґрунтя для тривалого, успішного функціонування підприємства. Лише високоякісне обслуговування гостей, уважне та шанобливе ставлення до них, створення сприятливої атмосфери, комфорту, мож-

ливість задовольнити індивідуальні потреби кожного відвідувача дозволяють закладам витримувати жорстку конкурентну боротьбу. Все це вимагає від працівників галузі не лише високого рівня професійних знань і умінь, певного досвіду роботи, але й професійної культури. Цікавим у зв'язку з цим, на думку Л. Чорної, є сформований у 2008 р. у США перелік ключових вимог до фахівців усіх напрямів туристичної індустрії (зокрема ресторанного господарства). Сюди віднесено управлінські якості (послідовність, відповідальність і відданість колективові), загальноосвітній рівень (критичне мислення, інноваційний підхід до діяльності, креативність, інформаційно-технологічна обізнаність), професіоналізм (компетентність, лідерство, прагматизм, відповідність посаді, пунктуальність, робота в команді, партнерство), етичний компонент (чесність, правдивість, автентичність); особисті якості (скромність, ініціативність, рефлексивність, гнучкість) [8].

Означені вимоги, які відображають і світові тенденції, вже виписані у галузевих освітніх стандартах як в Україні, так і в Росії. Як зазначає Н. Яковлева, освітня підготовка майбутніх управлінців сфери ресторанного господарства передбачає і розвиток його культурного потенціалу, зокрема культури мислення, культури мови, культури поведінки як складових професійної культури [9]. На думку дослідниці, ефективність професійної діяльності випускника ВНЗ визначається його професійною готовністю та професійною культурою.

Формування й удосконалення галузевих стандартів підготовки фахівців для сфери ресторанного господарства у напрямку розвитку його професійної культури є результатом не лише вимог ринку праці й оновленого змісту професійної діяльності, але й досліджень науковців. Останні вказують, що формування професійної культури майбутніх фахівців ґрунтується, перш за все, на створенні й розвитку в студентів системи ціннісних орієнтацій, мотивації, навичок творчої самореалізації у справі, професійної позиції, професійної культури поведінки. У зв'язку з цим необхідно відзначити дослідження проблем формування ціннісних орієнтацій у майбутніх фахівців ресторанного господарства Н. Хуснулліної, мотивів їх професійної діяльності М. Воробйової, культури професійної поведінки О. Артемонова, професійних інтересів І. Андріанової, професійно значущих якостей М. Лобур, культури професійного спілкування І. Довженко, професійно-правової культури І. Вологдіної.

Таким чином, можна констатувати, що дослідження проблем формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства об'єктивно зумовлені вимогами суспільства й особистості. Незважаючи на те, що ця проблематика розглядалася науковцями до остан-

нього часу лише аспектно та здебільшого відносно фахівців інших напрямів сфери обслуговування, наявні результати досліджень складають достатнє теоретичне підґрунтя для знаходження шляхів ефективного формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства під час їх навчання у вищих навчальних закладах.

Оскільки професійна культура особистості знаходиться під значним впливом особливостей і специфіки певної сфери діяльності, то встановлення сутності та структури професійної культури фахівців сфери ресторанного господарства ми пов'язуємо зі з'ясуванням особливостей цієї галузі та специфіки діяльності її працівників. Означене вважаємо напрямом наших подальших досліджень.

1. *Архіпова В. В.* Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані. — 2-ге видання : навч. пос. / *В. В. Архіпова, Т. В. Іванникова, А. В. Архіпова.* — К. : Центр учбової літератури; фірма “Інкос”, 2008. — 384 с.
2. ГОСТ 30524-97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
3. Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. проф. *Чудновского А. Д.* — М. : Ассоциация авторов и издателей “Тандем”; Изд-во ЭКМОС, 1998. — 352 с.
4. *Заремба П. О.* Основні тенденції розвитку ресторанного господарства в донецькому регіоні / *П. О. Заремба, О. Л. Будель* // Прометей. — 2011. — № 35. — С. 220—223.
5. *Кабушкин Н. И.* Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебник / *Н. И. Кабушкин.* — 4-е изд., стереотип. — Мн. : Новое издание, 2003. — 368 с.
6. *Кабушкин Н. И.* Основы менеджмента : учеб. пособие / *Н. И. Кабушкин.* — 5-е изд., стереотип. — Мн. : Новое издание, 2002. — 336 с.
7. Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии / Федерация Рестораторов и Отельеров; Науч.-учеб. центр “Агентство проф. Стандартов” (АПС). — М. : Изд. дом “Ресторанные ведомости”, 2004. — 152 с.
8. *Чорна Л. В.* Особливості практичної підготовки майбутніх фахівців туристичної галузі в університетах США : Дис ... канд. пед. наук: 13.00.04 / *Любов Василівна Чорна.* — Черкаси, 2009. — 321 с.
9. *Яковлева Н. А.* Методологические основы развития профессиональной культуры менеджера / *Н. А. Яковлева* // Научный вестник уральской государственной службы. — 2011. — № 1(14). — С. 378—385.
10. *Яценко В. А.* Педагогические условия подготовки старшеклассников к обоснованному выбору профессий сферы обслуживания: Дис. ... канд. пед. наук : 13.00.01 / *В. А. Яценко.* — М., 1990. — 149 с.
11. Ritz Carlton делится опытом в кадровых вопросах // Гостиницы и рестораны. — [Электронный ресурс] Otel-E. — Режим доступа : <http://www.otel-e.com>
12. *Roe A.* The Psychology of Occupations. — N.-Y., 1956. — 354 p.

Стаття надійшла до редакції 01.11.2012

Ю. Безрученков

**Формирование профессиональной культуры
будущих специалистов ресторанного хозяйства
как научно-педагогическая проблема**

В статье обоснована актуальность исследования проблем формирования профессиональной культуры будущих специалистов сферы ресторанного хозяйства в связи с изменениями, которые произошли в ресторанной индустрии, в потребностях и требованиях потребителей ресторанных услуг. Установлено, что до последнего времени эта проблема рассматривалась учеными аспектно, преимущественно касалась специалистов других отраслей сферы обслуживания и длительный период времени не выходила за рамки системы профессионально-технического образования.

Ключевые слова: профессиональная культура, профессиональная культура будущих специалистов сферы ресторанного хозяйства, сфера обслуживания, профессионально важные качества, культура общения, профессиональное поведение.

Yu. Bezruchenkov

**Formation of Professional Culture of Future Experts
of the Catering Industry as a Pedagogical Problem**

The article grounds the urgency of the research of the problems concerning professional culture formation of future experts of the catering industry in connection with the changes occurred in the restaurant industry, in needs and requirements of restaurant services' consumers. It is stated that down to recent times this problem was considered by scientists partially, mainly concerned specialists of other branches of a services sector and the long period of time was not beyond the vocational training system.

Key words: professional culture, professional culture of future experts of the catering industry, services sector, professionally important qualities, culture of communication, professional behavior.

Рецензент – доктор педагогічних наук,
професор Л. Б. Лук'янова