

УДК 377.352:338.48

Любарец В. В.

СУТНІСТЬ ВИРОБНИЧОГО НАВЧАННЯ В ГОТЕЛІ МАЙБУТНІХ АГЕНТІВ З ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИЗМУ

***Анотація.** У статті розкрито завдання виробничого навчання у структурі навчально-виховного процесу формування кваліфікованого робітника у сфері туризму. Розкрито особливості та доведено необхідність і актуальність виробничого навчання в готелі майбутніх агентів з організації туризму. Здійснено аналіз і визначено професійні компетентності майбутніх агентів з організації туризму в сфері гостинності та окреслено комплекс знань і умінь, формування яких відбувається під час виробничого навчання в готелі. Визначено місце, роль і завдання виробничого навчання в готелі в процесі професійно-практичної підготовки кваліфікованого робітника у сфері туризму. Розроблено програму виробничого навчання в готелі майбутніх агентів з організації туризму.*

***Ключові слова:** виробниче навчання, професійні компетентності, гостинність, агент з організації туризму.*

Любарец В. В.

СУЩНОСТЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ В ОТЕЛЕ БУДУЩИХ АГЕНТОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА

***Аннотация.** В статье раскрыты задания производственного обучения в структуре учебно-воспитательного процесса формирования квалифицированного рабочего в сфере туризма. Раскрыты особенности, доказана необходимость и актуальность производственного обучения в отеле будущих агентов по организации туризма. Осуществлен анализ и определены профессиональные компетентности будущих агентов по организации туризма в сфере гостеприимства, очерчен комплекс знаний и умений, формирование которых происходит во время производственного обучения в отеле. Определены место, роль и задачи производственного обучения в отеле в процессе профессионально-практической подготовки квалифицированного работника в сфере туризма. Разработана программа производственного обучения в отеле будущих агентов по организации туризма.*

Ключевые слова: производственное обучение, профессиональные компетентности, гостеприимство, агентов по организации туризма.

Liubarets V. V.

ESSENCE OF FUTURE TRAVEL AGENTS INDUSTRIAL TRAINING IN A HOTEL

Summary. *The topicality of expositive materials of this article is caused by rising of demands to personal and professionally-significant qualities of tour agents and society needs of highly qualified and professionally competent experts. The article deals with the problems of industrial training in the structure of teaching and educational process of formation of a skilled agent in the sphere of tourism. In the process of study the specified features and actuality of industrial training in a hotel of future travel agents were found out. The analysis is carried out and professional competence of future travel agents in the hospitality industry is defined and a complex of knowledge and abilities in formation during industrial training in a hotel is outlined. The place, role and problems of industrial training in a hotel in process of professionally-practical training of a skilled agent in the sphere of tourism are defined. The program of industrial training in a hotel of the future travel agents is developed.*

Key words: industrial training, professional competence, hospitality, travel agent.

Постановка проблеми. Динамічність розвитку туризму в Україні, ринок праці у туристській галузі потребує високоосвічених конкурентоспроможних фахівців у сфері туризму і чіткості та об'єктивності щодо визначення професійної здатності майбутніх фахівців, їх професійної компетентності [1].

Відповідність змісту навчання вимогам майбутньої професійної діяльності, зв'язок навчання з виробничою практикою, навчання на робочому місці, взаємозв'язок теоретичних курсів з практичними предметами, тривале стажування на робочих місцях під час навчання – все це формує основу підготовки висококваліфікованих робітників в сфері туризму.

Кожна професія сфери туризму має свої характерні ознаки, що значною мірою зумовлюють специфіку побудови навчального процесу, зокрема виробничого навчання, що є найважливішою складовою виробничої практики.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню професійної підготовки приділяється певна увага як у педагогічній теорії, так і в практиці. Зокрема теоретичні основи здійснення виробничої практики представлено в монографічних виданнях та методичних посібниках українських і російських учених С. Батишева, Р. Гуревича, Н. Ничкало; організаційно-методичні питання щодо проведення виробничої практики відображено у працях С. Мамрича, Е. Помиткіна, О. Белової; діяльність майстра виробничого навчання у ході практичного навчання аналізувалась Р. Гуревичем, Л. Дунцем; система контролю виробничої практики знайшла відбиття в роботах Ю. Белова, С. Батишева; виховання студентів під час професійно-практичної підготовки частково висвітлено в працях С. Золотухіної, Ф. Каримова, М. Фіцули. Питаннями розробки методик підготовки кадрів для туристичної сфе-

ри займаються А. Волкова, Л. Грибова, Н. Пангелова, Л. Сакун, М. Скрипник, Г. Цехмістрова, В. Федорченко, Н. Фоменко. Розглянуто педагогічні умови організації навчальної практики майбутніх фахівців туристичної сфери в наукових роботах Ю. Земліної, Л. Козак, Н. Хмілярчук, М. Пальчук, Л. Поважної; зарубіжний досвід професійної підготовки фахівців сфери туризму проаналізували Л. Кнодель, Л. Чорна.

У зазначених вище дослідженнях підкреслюється надзвичайно важливий статус виробничої практики в системі професійної підготовки майбутніх фахівців. Проте недостатньо розкрита роль, завдання виробничого навчання в процесі формування кваліфікованого робітника в сфері туризму.

Виходячи з сучасних кваліфікаційних вимог до майбутніх агентів з організації туризму та сфери професійного використання випускника (туризм і готельні послуги), актуальним є перегляд змісту освіти, особливо професійно-практичної підготовки, майбутніх агентів з організації туризму, а саме виробничого навчання в готелі, під час якого виникає необхідність отримання майбутніми фахівцями професійних компетентностей в сфері гостинності.

Мета статті – визначити професійні компетентності майбутніх агентів з організації туризму в сфері гостинності та встановити місце виробничого навчання в готелі у структурі навчально-виховного процесу і розкрити його роль у процесі формування кваліфікованих фахівців сфери туризму.

Виклад основного матеріалу. Ядром професійної підготовки є виробниче навчання – основний різновид педагогічної діяльності, у ході якої на основі поєднання навчання з продуктивною працею, виховання стійкої потреби до праці і розвитку творчої активності в учнів формується

ся знання, уміння і навички, що забезпечують здатність і готовність до здійснення конкретної професійної діяльності певного рівня кваліфікації.

Виробниче навчання є однією зі складових навчального процесу в професійно-технічних та інженерно-педагогічних навчальних закладах. Виробниче навчання входить до складу дисциплін професійно-практичного циклу підготовки та має ряд своїх особливостей, що впливають на визначення його цілі, змісту, методів, форм та засобів навчання. До таких особливостей можна віднести пріоритет формування професійних компетентностей, продуктивну працю тих, хто навчається, інтеграцію теорії та практики, спеціфічні засоби здійснення навчального процесу (матеріально-технічне оснащення) [2].

Основним завданням виробничого навчання і виробничої практики як невід'ємної складової частини професійної підготовки фахівців сфери послуг і туризму в професійно-технічних навчальних закладах є якість практичної підготовки випускників за освітньо-кваліфікаційним рівнем «кваліфікований робітник».

Так, наприклад, державним стандартом професійно-технічної освіти підготовки робітників з професії «Агент з організації туризму» на професійно-практичну підготовку учнів відведено 333 години із 784 годин загального обсягу навчального часу.

Зазначимо, що професійно-практична підготовка майбутнього агента з організації туризму має ряд специфічних особливостей [3, с. 83]:

- мета професійно-практичної підготовки – формування в учнів основ професійної майстерності;
- основою професійно-практичної підготовки є виробнича діяльність учнів, вирішення навчально-виховних завдань; зміст професійно-практичної підготовки передбачає формування в учнів умінь і навичок, характерних для професії в сфері туризму;
- процес професійно-практичної підготовки відбувається на основі тісного взаємозв'язку теорії і практики, під час якого уміння і навички формуються на основі знань, які в процесі їх застосування удосконалюються, поглиблюються і розширюються;
- для нормального перебігу процесу професійно-практичної підготовки особливу, підчас вирішальну роль, відіграють засоби навчання і об'єкти навчально-виробничої діяльності учнів.

Вважаємо, що одним із етапів практики майбутніх агентів з організації туризму є виробниче навчання в готелі, головна мета якого полягає у засвоєні учнями теоретичних та практич-

них основ функціонування підприємства готельного господарства на ринку, сприйнятті готельного господарства як невід'ємної частини сфери туризму України, яка набуває все більшого значення в економічному житті країни. Практичне застосування набутих теоретичних знань допоможе учням оволодіти професійними компетентностями в сфері гостинності.

Гостинність – це одне з понять цивілізації, яке завдяки прогресу і часу перетворилося на потужну індустрію, у якій працюють мільйони професіоналів, створюючи усе найкраще споживачам послуг (туристів). Індустрія гостинності включає у собі різні сфери діяльності людей – туризм, відпочинок, розваги, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, екскурсійну діяльність, організацію виставок і проведення різних наукових конференцій.

Основними завданнями виробничого навчання в готелі є формування і вдосконалення професійних компетентностей майбутніх агентів з організації туризму в сфері гостинності; розвиток комунікативних здібностей; оволодіння професійною майстерністю.

Педагогічна цінність виробничого навчання полягає в багатогранному впливі на розвиток творчих здібностей особистості, її професійний розвиток, індивідуальні можливості, формування досвіду, мобільність у здійсненні різних видів професійної діяльності майбутніх фахівців в сфері гостинності.

У виробничому навчанні конкретизуються і на практиці реалізуються всі знання, уміння і навички, отримані учнями при вивченні інших навчальних предметів, що визначає особливе місце і роль виробничого навчання в структурі навчально-виховного процесу в професійно-технічних навчальних закладах.

Виходячи з сучасних кваліфікаційних вимог до майбутніх агентів з організації туризму [4, с. 8–9] у результаті проходження виробничого навчання у готелі учень має набути таких професійних компетентностей:

- 1) здатність аналізувати особливості обслуговування на підприємствах готельного типу:

знання: сутність та види готельних послуг; види та форми готельних підприємств та особливості їх діяльності; фактори, що впливають на функціонування готельних господарств;

вміння: систематизувати інформацію стосовно місцезнаходження, основного призначення, рівня обслуговування, обслуговуючого персоналу, місткості готелю; проводити порівняльний аналіз послуг, що надаються готельними підприємствами України різного типу;

- 2) здатність пристосовуватися до сучасних тенденцій розвитку готельного господарства:
знання: історичні передумови розвитку готельного господарства різних країн світу; сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності;
вміння: підбирати готелі та номери відповідно до вимог, бажань та можливостей туриста;
- 3) здатність створення гостинного середовища в готелях:
знання: понятійний апарат індустрії гостинності; елементи створення функціонального, екологічного, естетичного комфорту;
вміння: оцінювати рівень гостинності та комфорту готелів; оцінювати результати гостинності; складати анкети для виявлення рівня задоволення мешканців готелю; забезпечити зворотний зв'язок із туристами;
- 4) здатність використовувати нормативно-правову базу при рішенні суперечливих питань:
знання: нормативно-правової бази регулювання готельної індустрії; послідовність сертифікації готельних послуг;
вміння: знаходити інформацію, що надає правові основи рішенням; аналізувати законодавчу базу стосовно регулювання готельної індустрії;
- 5) здатність задовольняти потреби споживачів готельних послуг:
знання: класифікації готельних господарств; мінімальні вимоги до певної категорії готелю;
вміння: порівнювати вимоги гостя з рівнем послуг, що надаються готелями різних категорій; порівнювати рівень послуг готелів відповідних категорій;
- 6) здатність здійснювати процес реєстрації гостей готелю:
знання: технології діяльності служби прийому та розміщення в різних категоріях готелів; напрямів руху інформації через службу порт'є;
вміння: заповнити анкети прибулого в готель та картки гостя; оформити виїзд гостя;
- 7) здатність бронювати місця в готелях:
знання: види бронювання місць у готелях; технології бронювання та резервування місць у готелях;
вміння: здійснювати бронювання з використанням міжнародних та національних систем бронювання;
- 8) здатність оцінити ефективний процес прибирання:
знання: види прибиральних робіт у готельних приміщеннях; основні функції та обов'язки покоївки;
вміння: оцінювати роботу господарської служби; розрізняти основні і додаткові послуги;
- 9) здатність допомагати у створенні інтер'єру підприємств готельного господарства;

знання: особливості створення інтер'єрного простору приміщень; планова організація зон; характерні риси різних стилів дизайну інтер'єрів;

вміння: проектувати власні пропозиції з удосконалення інтер'єрних рішень.

Виробниче навчання в готелі на основі теоретичних знань формує у майбутніх агентів з організації туризму поведінкові компоненти: готовність до саморозвитку; готовність до активних дій; готовність до самостійної та командної діяльності; готовність до творчої діяльності та моделювання практичних ситуацій; готовність до критичного, позитивного сприйняття різноманітних думок.

В ході виробничого навчання виховується відповідальність майбутніх фахівців: здатність приймати рішення та самостійно планувати свій професійний розвиток; здатність самостійно виконувати завдання та нести за це відповідальність.

Мінімальний досвід професійної майстерності в сфері гостинності (особливості розміщення в готелях; уніфіковані технології готельних послуг; структура технології готельного обслуговування; процес приймання і розміщення у готельному підприємстві) передбачає творче використання майбутнім фахівцем комунікативних компетентностей: прийняття участі в командній роботі; побудова ефективної взаємодії між членами команди та встановлення комунікаційних зв'язків з іншими командами; ведення діалогу з розглянутого проблемного питання; підтримка позитивного настрою в команді.

Виходячи з визначених компетентностей майбутніх агентів з організації туризму в сфері гостинності та зазначених завдань виробничого навчання учнів у готелі за професією «Агент з організації туризму», теоретична і практична підготовка включає такі питання:

- особливості організації готельного господарства в Україні та за кордоном;
- основні фактори, що впливають на розподіл підприємств готельного господарства на типи та категорії;
- організація приміщень в підприємствах готельного господарства;
- основи організації підприємств ресторанного господарства;
- організація обслуговування гостей у підприємствах готельного господарства різних типів та категорій;
- організація виробничого процесу в підрозділах підприємства готельного господарства.

Організація та методичне забезпечення виробничого навчання в готелі здійснюється відповідно до вимог Положення про організацію

навчально-виробничого процесу в професійно-технічних навчальних закладах [5].

Вихідним документом для розробки комплексу методичного забезпечення виробничого навчання є навчальна програма, що визначає зміст його процесу у відповідності з вимогами сучасного виробництва, науково-технічного процесу до підготовки кваліфікованих робітників в сфері туризму.

З метою інтеграції професійних умінь і здатностей майбутнього агента з організації туризму нами розроблено програму виробничого навчання в готелі [6] з використанням міждисциплінарних зв'язків. Особливого значення ми при-

діляємо коригуванню добору навчальних модулів програми, в зміст яких ввійшли ряд тем предметів загально-професійного та професійно-теоретичного блоків, а саме: «Інформаційні технології», «Організація туристичної діяльності», «Основи технології обслуговування в індустрії розміщення», «Будівлі і обладнання», «Охорона праці» [4].

Зазначені завдання та компетентності стали основою вибору змісту робочої програми виробничого навчання в готелі (табл. 1), згідно з якими здійснюються організаційно-педагогічні заходи та безпосередньо визначаються окремі види занять виробничої практики.

Таблиця 1.

Тематичний план програми виробничого навчання в готелі з робочої професії 4221 «Агент з організації туризму».

п/п	Зміст програми	Кількість годин
Модуль 1 Архітектурно-планувальна організація споруд готелів		24
1.1	Оформлення на практику і знайомство з готельним комплексом. Інструктаж з правил безпеки праці, протипожежної безпеки. Вимоги до медичної готовності практикантів.	6
1.2	Матеріально-технічна база готелю. Основні типи планування споруд готелів. Головні типи приміщень у готелях. Структура та функціональна характеристика готелю та прилеглої території. Зміст та форми організації роботи в готелі.	18
Модуль 2 Сутність та особливості готельних послуг в сфері туризму		18
2.1	Типологія готельних підприємств. Характеристика підприємства. Якість обслуговування у готелі. Нормативно-правові та нормативно-експлуатаційні основи державного регулювання якості послуг у готельній сфері України.	6
2.2	Сфера послуг у туризмі та її значення. Сутність готельних послуг, основні типи послуг у готелях. Організація побутового обслуговування. Вимоги до рівня основних і додаткових послуг та технологія їх надання персоналом поперхової служби. Організація розважальних послуг.	12
Модуль 3 Вимоги до обслуговуючого персоналу у сфері гостинності		18
3.1	Вимоги до персоналу в галузі гостинності. Правила поведінки, форми і стилі обслуговування, формування комунікативних навичок. Професійна етика працівників сервісу.	12
3.2	Побудова кадрової роботи у сфері гостинності. Характеристика служб готовлю. Функціональні обов'язки працівників готелю.	6
Модуль 4 Технологічні операції та оснащення номерів		24
4.1	Структура та функції поперхової служби готелю. Санітарне утримання приміщень готелю. Вимоги до персоналу. Посадові обов'язки покоївки згідно з формами організації праці в готельному комплексі. Прибиральні механізми, матеріали, інвентар. Система та організація білизняного господарства готелю.	12
4.2	Види прибиральних робіт в приміщеннях поперху готелю. Технологія прибиральних робіт в номерах готелю згідно з індивідуальною або бригадною формами організації праці покоївок.	12
Модуль 5 Технологія готельного обслуговування в туризмі		30
5.1	Орієнтування в технології готельного обслуговування. Структура та функції СПО. Порядок бронювання номерів у готелі. Порядок реєстрації і розміщення гостей. Особливості реєстрації груп, іноземних туристів тощо. Оформлення проживання гостей в готелях. Види та правила розрахунків з гостями за проживання. Організація виїзду гостей з готелю. Контроль за зайнятістю номерного фонду.	24
5.2	Організація і технологія обслуговування гостей харчуванням. Організація роботи кухні готелю. Ресторани і бари готелю. Види сервісу в ресторані. Вимоги до меню. Особливості організації харчування в номерах.	6
	Залік	6
	Всього	120

Виробниче навчання в значно більшому ступені, чим теоретичне, залежить від матеріально-технічних засобів, умов і форм організації, тому що останні повинні бути адекватні засобам і умовам праці майбутнього робітника. Місце проведення виробничого навчання здійснюється як у власне навчальних (у лабораторії «Гостинність»), так і у виробничих умовах (в готелях м. Києва та області), що накладає відбиток на форми організації навчальної роботи і характер сукупного суб'єкта навчально-виробничої діяльності. У першому випадку мова йде про дидактичне моделювання освоєваної учнями професійної діяльності, а в другому – про засоби включення навчального процесу у виробничий. У залежності від специфіки професії агента з організації туризму моделювання конкретної трудової діяльності варіюється від простого максимально наближеного до реальності її відтворення в навчальному закладі.

Практичні виїзні заняття з навчальної практики проводяться на базі кращих закладів готельного господарства: ПАТ «Готель «Прем'єр-Палац», ПрАТ «Готель «Дніпро», ДП «ГК «Київ», ТОВ «ГК «Русь», Готель «Хаятт Рідженсі Київ» та ін. Ці заклади запроваджують передові технології виробництва та надання готельних послуг, сучасні методи управління і господарювання, нові форми організації праці [6].

При виробничому навчанні застосовуються в основному ті ж засоби й методи навчальної роботи, що й при теоретичному, проте їхні функції і форми сполучення істотно відмінні, тому що визначаються цільовою практичною спрямованістю навчально-виробничої діяльності.

Проведення практичних занять з виробничого навчання в навчально-виробничих лабораторіях деякою мірою нагадує ділову гру, але практичні вміння, що набуваються учнями за рамками аудиторної роботи, приносять дуже позитивні результати. Працюючи в реальних умовах виробництва, учні під час одного такого робочого дня набувають набагато більше знань і умінь, ніж під час занять в аудиторних умовах. Тому такі «реально-практичні ділові заняття» необхідно пропагувати і підтримувати, що сприятиме більш якійсь підготовці майбутніх фахівців туристичної галузі.

Процес виробничого навчання має необмежені можливості для формування творчого мислення учнів [7]. Найбільш продуктивно цей процес здійснюється при виконанні завдань, які мають практичне виробниче значення, в такій послідовності: робочі прийоми, трудові операції, комплекси трудових операцій. Розвитку творчого мислення сприяє виконання учнями завдань з елементами моделювання.

Висновки. Виробниче навчання в готелі є провідною частиною підготовки майбутніх агентів з організації туризму і має ряд особливостей:

- виробниче навчання в готелі залежить від специфіки і сучасних вимог до майбутніх агентів з організації туризму та сфери застосування професійних знань випускника;
- зміст виробничого навчання визначається моделлю формування професійних компетентностей майбутнього фахівця, освітньо-професійною програмою, кваліфікаційною характеристикою та навчальним планом;
- зв'язок між видами практик має передбачати наступність навчальної діяльності щодо формування знань і умінь в загальному процесі професійного становлення майбутніх фахівців сфери гостинності.

Актуальними напрямками подальших досліджень є створення умов та впровадження активних методів навчання для реалізації програми виробничого навчання в готелі й задоволення потреб і сфери застосування професійних знань майбутнього агента з організації туризму, підвищення рівня професійної компетентності, здатності до творчої самореалізації у його майбутній професійній діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Федорченко В. К. Теоретичні та методологічні засади підготовки фахівців для сфери туризму : [монографія] / Володимир Кирилович Федорченко ; за ред. Н. Г. Ничкало. – К. : Видавничий Дім «Слово», 2004. – 472 с.
2. Тархан Л. З. Организация производственного обучения в ПТУЗе : учеб.-метод. пособие / Л. З. Тархан, М. И. Мыхнюк. – Симферополь : Крымучпедгиз, 2003. – 208 с.
3. Профессиональная педагогика : учебник для вузов / С. Я. Батышев [и др.] ; под ред. С. Я. Батышева. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М. : Ассоциация «Профессиональное образование», 1999. – 904 с.
4. Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки робітників з професії «Агент з організації туризму». – К., 2006. – 55 с.
5. Положення про організацію навчально-виробничого процесу в професійно-технічних навчальних закладах : наказ Міністерства освіти і науки України від 30.05.2006 р. № 419 [із змінами, внес. згідно з Наказом Міністерства освіти і науки України № 731 (з0770-08) від 05.08.2008] // Офіційний вісник України. – 2008. – № 25.
6. Любарець В. В. Особливості процесу виробничого навчання в готелі майбутніх агентів з організації туризму : методичні рекомендації / В. В. Любарець. – К. : Вид-во КУТЕП, 2013. – 26 с.
7. Найн А. Я. Формирование и развитие технического мышления учащихся / А. Я. Найн. – М. : Высшая школа, 1983. – 72 с.