

## МОДЕРНІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Гумен О.С.

Київський національний університет культури і мистецтв

Стаття присвячена проблемі розвитку галузевих інформаційних ресурсів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Проведено аналіз основних складових професійних інформаційних ресурсів готельно-ресторанної галузі. Розглянуто сучасні підходи до організації інформаційної взаємодії фахівців у професійному середовищі. Наведено результати локального вивчення інформаційних потреб та рівня інформаційної культури майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Досліджуються шляхи оптимізації комунікаційної взаємодії у професійному середовищі готельно-ресторанної справи на основі модернізації інформаційного забезпечення фахівців галузі.

**Ключові слова:** галузеві інформаційні ресурси, професійна комунікація, інформаційні ресурси готельно-ресторанної справи, інформаційне забезпечення фахівців галузі, комунікаційна взаємодія фахівців, інформаційні потреби, інформаційна культура.

**Постановка проблеми.** Сучасний етап розвитку готельно-ресторанного бізнесу характеризується пріоритетністю залучення інноваційного світового та європейського досвіду, активного впровадження вітчизняних конкурентоспроможних технологій. Необхідною умовою ефективної професійної комунікації у сфері готельно-ресторанної справи являється оперативне інформаційне забезпечення фахівців, формування професійного інформаційного середовища. Отже, вивчення стану та визначення шляхів модернізації галузевих інформаційних ресурсів готельно-ресторанної справи потребує розгляду та обговорення.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Актуальність дослідження проблеми формування системи галузевих інформаційних ресурсів підтверджується низкою комплексних досліджень і різноаспектних наукових публікацій. Масштабність і державне значення науково-дослідної діяльності з питань пошуку нових форм і методів інформаційного забезпечення фахівців відображає реалізація проекту формування інтегрованого галузевого інформаційного ресурсу на базі Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В.О. Сухомлинського. У фокусі теоретичних пошуків науковців була розробка Концепції створення інтегрованого ресурсу з метою «відображення структури знань із питань педагогіки й освіти та забезпечення рівного доступу до нього всім учасникам освітнього процесу незалежно від їхнього статусу й місця перебування» [3, с. 83].

Сучасна трансформація галузевих інформаційних ресурсів знаходиться у полі зору багатьох дослідників. У центрі уваги Н. Гавриш перебуває перспективна проблема формування корпоративних бібліотечно-інформаційних ресурсів фармацевтичної галузі. Ряд наукових праць присвятила аналізу і розробці системи бібліотечно-інформаційного супроводу професійної діяльності сімейних лікарів в Україні Т. Проценко [11; 12]. Ю. Пасмор розглядає напрями консолідації бібліотечно-інформаційного забезпечення правової науки в Україні [10]. Стратегію формування бібліотечно-інформаційного сегменту комунікаційного середовища митної справи України досліджує О. Лесюк [7]. Професійну комунікацію, як фактор

розвитку книжкової галузі вивчає В. Сошинська [12; 13]. До проблем інформаційного забезпечення медицини, також звертаються Н. Козлюк [5; 6], Л. Овсянникова [8], Р. Павленко [9], О. Танич [15].

Отже, проблема модернізації галузевих інформаційних ресурсів набуває значення об'єктивною потреби професійної спільноти. У результаті аналізу наукових публікацій було виявлено недостатню розробленість проблеми інформаційного забезпечення фахівців готельно-ресторанної справи, що дозволило сформулювати мету даного дослідження.

**Мета дослідження** полягає у теоретичному узагальненні результатів вивчення особливостей професійної комунікації фахівців, характеристик основних комунікаційних каналів і розробці науково-обґрунтованих напрямків удосконалення інформаційного забезпечення професійної комунікації працівників готельно-ресторанного бізнесу.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** В умовах євроінтеграційного процесу, дедалі актуальнішими стають потреби в інформаційних ресурсах, які відображають проблеми управління, вимоги до системи компетенцій персоналу, приклади інноваційних рішень підвищення якості обслуговування клієнтів. До дискусій, щодо впровадження нової техніки, новітніх технологій, залучається професійна спільнота готельно-ресторанної галузі й, саме тому, вільний доступ до інформаційних ресурсів професійного середовища, їх популяризація, набуває державного значення. Інформаційні ресурси галузі, відображаючи професійні знання, досвід оптимальної і ефективної діяльності у даній сфері, стають необхідним підґрунтям для її розвитку і реформування. Професійна інформаційна взаємодія відбувається за допомогою галузевих інформаційних ресурсів під час професійної комунікації.

Існує багато термінологічних визначень поняття «комунікація». Ми акцентуємо увагу на такому, що містить у трактуванні аспект результату комунікації у якості певних змін. Отже, Девіс Кеннет зазначає, що «... слова «комунікація» та «суспільство» мають одні й ті самі індо-європейські корені «ko» та «mei», що дослівно означають «разом» та «зміна». Суспільство – це

група людей, які «разом змінюються». Спілкування дає можливість суспільству змінюватися, й одночасно тримає його разом під час змін» [4, с. 26]. Саме зміни у суспільстві є результатом комунікації, під час якої передаються знання, суспільно значима інформація. Розглядаючи професійну комунікацію, ми так само виділяємо серед інших, найбільш важливу складову – передачу професійних знань у процесі комунікації, інформаційної взаємодії фахівців. Разом із тим, аналіз трактування терміну «професійна комунікація» показав, що, у більшості визначень у навчальних посібниках і підручниках галузевого спрямування домінує розуміння професійної комунікації, як процесу передачі управлінської і виробничої інформації. Тому, для даного дослідження вважаємо за потрібне звернутися до визначення поняття «професійна комунікація», яке було сформульоване В. Сошинською. Вона зазначає, що «професійна комунікація є специфічною формою групових соціальних відносин, за яких і відбувається обмін інформацією та професійна взаємодія фахівців тієї чи іншої сфери діяльності для виконання поставлених науково-виробничих завдань і досягнення необхідних науково-практичних результатів» [14, с. 17].

Професійна комунікація у галузі готельно-ресторанної справи відбувається в професійному інформаційному середовищі, яке формують виробничі, наукові і навчальні видання, статті збірників наукових праць, фахових періодичних видань, публікації матеріалів науково-практичних конференцій, автореферати дисертаційних досліджень тощо. Ефективна професійна комунікація допомагає підтримувати необхідний рівень якості організації і проведення усіх видів діяльності у даній галузі. Відповідно ефективність і якість комунікації обумовлена рівнем якості професійних інформаційних ресурсів, які використовують фахівці. З метою прогнозування можливих шляхів модернізації інформаційного забезпечення, нами було проведено вивчення стану професійних інформаційних ресурсів готельно-ресторанної галузі і підходів до організації інформаційної взаємодії фахівців у сучасному професійному середовищі.

Концептуально важливим при розробці проекту даного дослідження був висновок В. Сошинської про те, «що ключовим каналом формальної професійної комунікації в різні періоди є комплекс фахових періодичних видань» [14, с. 17]. Для визначення комплексу фахових періодичних видань готельно-ресторанної справи, нами було проведено інтерв'ювання професорсько-викладацького складу Київського національного університету культури і мистецтв, які готують фахівців даного галузевого спрямування. Було з'ясовано, що серед названих фахових періодичних видань, перевага віддається наступним: «Гостиничный и ресторанный бизнес», «ОТЕЛЬЕР-&РЕСТОРАТОР», «РестораторЪ», «Со Вкусом».

Для підготовки якісного моніторингу використання галузевих видань, ми провели аналіз контенту вище названих професійних журналів готельно-ресторанної справи. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» виходить з 2000 року. Назвемо деякі теми, які анонсу-

ються видавцями журналу. У випусках журналу (чотири рази на рік) висвітлені питання теорії і практики ефективного управління готелем та рестораном, розглядається стратегія і тактика поведінки на ринці, використання новітніх технологій в готельному і ресторанному бізнесі, окремі рубрики присвячені кухні і обладнанню ресторанів, продуктам і напоям тощо. Обсяг видання 86-100 сторінок. Серед завдань даного фахового видання не тільки оперативне і повне інформування професіоналів індустрії гостинності, але й активна участь в організації найбільш важливих конференцій і виставок.

«ОТЕЛЬЕР-&РЕСТОРАТОР» розміщує ексклюзивні матеріали цікаві для працівників готельної і ресторанної справи. Особливістю контенту професійного видання являється публікація навчальних програм для ресторанів і готелів. Серед авторів актуальної інформації – досвідчені експерти галузі, представники провідних компаній-виробників товарів і послуг для готельно-ресторанного бізнесу, професіонали з успішним досвідом ведення бізнесу.

Фахове періодичне видання «РестораторЪ» презентується, як «журнал успішних рестораторів» і видається з 2003 року. Видавці зазначають, що пропонують «виробничо-практичний журнал професіоналів ресторанного бізнесу». Він має декілька актуальних рубрик. Так, «Новини», інформують про відкриття нових ресторанів сучасних концепцій, проведення фестивалів ресторанного мистецтва із ресторанными дебатами, інформаційними сесіями, майстер-класами і семінарами тощо. Рубрика «Новачок» присвячена характеристиці щойно відкритих кафе, барів, ресторанів, пабів в Україні. Достатньо повно висвітлені їх особливості, кухня, фірмові блюда. Рубрика «Управління» ставить задачу допомоги у фінансовому навчанні менеджерів, висвітлює питання, як організувати кулінарну школу, наводить яскраві проекти ресторанного бізнесу успішно реалізовані в Україні. Рубрика «Кухня» – це досвід відкриття в Україні ресторанів європейської кухні (італійської, іспанської, данської тощо). «Блюдо від шефа» – унікальні рецепти від шеф-повара із фотографією подачі готового блюда. Журнал веде інформування про нові підручники, практичні посібники, кулінарні книги, що вийшли з друку.

З 2002 року виходить журнал, який популяризує найкращий світовий професійний досвід галузі – «Со Вкусом по всему миру». На його сторінках мандрівники, знавці високої кухні, гурмани розповідають о сучасних трендах і трендах сучасного готельно-ресторанного бізнесу тощо. Видання заявлено, як преміум-журнал, luxury – видання про luxury-напрями. Однією з особливостей контенту – унікальні матеріали про унікальних людей професії, таланти, які створюють усе найкраще.

Таким чином, фахові періодичні видання виконують суспільну функцію поширення професійних знань, презентації успішного досвіду ведення готельно-ресторанного бізнесу, максимально повно інформують спеціалістів про нові технології, розміщують на сторінках поради експертів з підвищення конкурентоспроможності підприємств даної сфери обслуговування. Г.Є. Шипота,

підкреслює наступне – «оптимізація процесів розвитку професійних інформаційних ресурсів дозволяє інтенсифікувати інформаційну взаємодію між спеціалістами галузі з метою обміну професійними знаннями і досвідом практичної діяльності, сприяє формуванню необхідних комунікаційних компетенцій фахівців» (електронний ресурс професора кафедри книгознавства і бібліотекознавства КНУКіМ Г.Є.Шипоти).

Наступною логічною складовою даного дослідження стало вивчення професійних інформаційних потреб фахівців готельно-ресторанної справи та наскільки їх задовольняють галузеві інформаційні ресурси. Для різних груп респондентів (студентів, викладачів, професіоналів, які вже працюють) було розроблено низку анкет. Зупинимось на анкетуванні студентів.

На першому етапі, для проведення локального дослідження, було розроблено анкету для студентів 5 курсу – спеціалістів і магістрів. Апробація пілотного анкетування відбувалася на базі Київського національного університету культури і мистецтв. Для покращення інформаційного забезпечення даної галузі важливо було з'ясувати, які фахові періодичні видання використовують майбутні спеціалісти. Більшість респондентів (74%) назвали журнал «Гостиничний і ресторанний бізнес». Відповідь «Так» на питання «Чи користуєтеся Ви електронними інформаційними ресурсами для професійного розвитку?» дали 100 відсотків респондентів і найкращими відмітили блоги українських рестораторів, бізнесменів-готельєрів, ресторанних критиків. Серед видів інформаційних ресурсів були названі також електронні каталоги бібліотек (95%), рідше згадувались реферативні бази даних (74%).

Визначаючи важливі якості професійних інформаційних ресурсів, на перші місця респонденти ставили мономовність ресурсу (українською мовою). Отже, серед завдань на перспективу, нами було визначена потреба в

аналізі і характеристиці англomовних галузеві періодичні видання, доступних українському користувачу.

**Висновки із даного дослідження і перспективи подальшого вивчення проблеми.** Дослідження виявило нагальну потребу у модернізації професійних інформаційних ресурсів готельно-ресторанної справи. Залучення європейського досвіду ведення бізнесу ставить першочерговим завданням інтегрування англomовних фахових періодичних видань до системи професійних інформаційних ресурсів готельно-ресторанної галузі. У подальшому дослідженні проблеми, плануємо вивчити актуальний аспект професійної взаємодії в умовах розгортання євроінтеграційних процесів, формуванні єдиного інформаційного простору. Цікавою для професіоналів, на нашу думку, може бути аналітична характеристика контенту англomовних видань, присутніх в інформаційному професійному середовищі в Україні.

Перший етап дослідження дозволив зробити висновки про недостатню обізнаність майбутніх фахівців із професійними періодичними виданнями готельно-ресторанної справи в Україні. Вважаємо за потрібне провести аналіз використання фахових інформаційних ресурсів галузі вже серед інших визначених груп респондентів, перспективним може бути також моніторинг використання усього спектру видів інформаційних ресурсів готельно-ресторанної справи.

Отже, удосконалення системи професійних інформаційних ресурсів галузевого спрямування, що дасть змогу спростити алгоритм доступу до масивів інформації і, таким чином, сприятиме обміну знаннями між представників сфери готельно-ресторанного бізнесу. У свою чергу, взаємодія між фахівцями, за рахунок обміну знаннями засобами професійних інформаційних ресурсів, здатне істотно підвищити рівень їх професійно-комунікативної компетентності.

## Список літератури:

1. Гавриш Н. Бібліотечно-ресурсні засоби забезпечення інформаційних потреб фахівців фармаце втичної галузі / Наталія Гавриш // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 2. – С. 33-36.
2. Гавриш Н. Галузеві бібліотечно-інформаційні ресурси як комунікаційні засоби / Наталія Гавриш // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 4. – С. 20-23.
3. Інформаційна діяльність Державної науково-педагогічної бібліотеки України ім. В. О. Сухомлинського: перспективи розвитку: монографія / НАПН України, ДНПБ України ім. В. О. Сухомлинського; [автори: Воскобойнікова-Гузєва О. В., [Рогова П. І.], Заліток Л. М., Зозуля С. М., Букшина Т. Ф., Вараксіна Н. В., Вєрбова В. В., Коваленко І. Й., Литовченко О. В., Пономаренко Л. О., Самчук Л. І., Янюк С. С. ; наук. ред.: Воскобойнікова-Гузєва О. В., Заліток Л. М. ; бібліогр. ред. Самчук Л. І. ; літ. ред.: Деревянко Т. М., Рєдько-Шпак Л. В.]. – Київ, 2014. – 240 с.
4. Kenneth D. Business writing and communication [Text]: coursebook / Davis Kenneth. – NY: McGraw-Hill Companies, Inc., 2005. – 209 p.
5. Козлюк Н. І. Інформаційні потреби науковців-медиків у контексті сучасної медичної бібліотеки науководо-дослідного інституту // Вісник Книжкової палати. – 1999. – № 7. – С. 22-23.
6. Козлюк Н. І. Система бібліотечно-інформаційного забезпечення користувачів медичних бібліотек Академії медичних наук України : дис. ...канд. пед. наук / Надія Іванівна Козлюк; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К., 2005. – 198 с.
7. Лєсюк Ольга Василівна Бібліотечно-інформаційний сегмент комунікаційного середовища митної справи України: стратегії формування дис. ...канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Лєсюк Ольга Василівна ; Харк. Держ. акад. культури. – Х., 2012. – 227 арк.
8. Овсянникова Л. М. Состояние и перспективы информационного обеспечения медицинской науки / Л. М. Овсянникова, Н. О. Артамонова, Р. И. Павленко, Т. А. Остапенко // Библиотеки и информационные ресурсы в современном мире науки, культуры, образования и бизнеса : материалы конференции. – М., 2007.
9. Павленко Р. І. Система бібліотечно-інформаційного забезпечення спеціалістів-медиків / Р. І. Павленко // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2000. – Вип. 5. – С. 6-12.

10. Пасмор Ю. В. Бібліотечно-інформаційне забезпечення правової науки в Україні: напрями консолідації: автореф. дис. канд. наук із соц. комунікацій / Пасмор Юлія Вікторівна ; Харк. Держ. акад. культури. – Х., 2011. – 30 с.
11. Проценко Т. Діяльнісні чинники формування інформаційних потреб сімейних лікарів / Тамара Проценко // Вісник Книжкової палати. – 2013. – № 11. – С. 23-25.
12. Проценко Т. Комунікаційні канали та засоби задоволення інформаційних потреб сімейних лікарів / Тамара Проценко // Вісник Книжкової палати. – 2013. – № 10. – С. 24-27.
13. Сошинська В. Є. Професійна комунікація як фактор розвитку книжкової галузі / Вікторія Сошинська. – КНУКіМ. – К., 2013. – 20 с.
14. Сошинська В. Є. Трансформація каналів професійної комунікації в документно-інформаційній сфері / Вікторія Сошинська // Вісник Книжкової палати. – 2012. – № 6. – С. 16-19.
15. Танич О. И. Обеспечение потребностей специалистов медицинской отрасли в информационно-библиотечных ресурсах : автореф. дис. ...канд. пед. наук / Танич Оксана Йосифовна ; Краснодар. гос. ун-т культуры и искусств. – Краснодар, 2006. – 23 с.

**Гумен А.С.**

Киевский национальный университет культуры и искусств

## **МОДЕРНИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

### **Аннотация**

Статья посвящена проблемам развития отраслевых информационных ресурсов в сфере гостинично-ресторанного бизнеса. Проведен анализ основных составляющих профессиональных информационных ресурсов гостинично-ресторанной сферы. Рассмотрены современные подходы к организации информационного взаимодействия специалистов в профессиональной среде. Приведены результаты локального изучения информационных нужд и уровня информационной культуры будущих специалистов гостинично-ресторанного дела. Исследуются пути оптимизации коммуникационного взаимодействия в профессиональной среде гостинично-ресторанного дела на основе модернизации информационного обеспечения специалистов сферы.

**Ключевые слова:** отраслевые информационные ресурсы, профессиональная коммуникация, информационные ресурсы гостинично-ресторанного дела, информационное обеспечение специалистов отрасли, коммуникационное взаимодействие специалистов, информационные потребности, информационная культура.

**Humen O.S.**

Kyiv National University of Culture and Art

## **INFORMATION MANAGEMENT MODERNIZATION OF THE PROFESSIONAL COMMUNICATION WITHIN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS**

### **Summary**

The article deals with the development of the hotel and restaurant business informational resources. The complex analysis of the basic components of the hotel and restaurant business informational resources has been made. Modern organizational methods of the informational cooperation in the professional sphere have been examined. There are given the results of the local informational needs discoveries and the informational cultural level of the hotel and restaurant business staff. Methods of the communicational cooperation improvement within the hotel and restaurant business are examined on the basis of the informational support modernization for the field experts.

**Keywords:** field informational resources, professional communication, hotel and restaurant business informational resources, informational support for the field experts, professional communicational cooperation, informational needs, informational culture.