

*Ю. В. Безрученков, ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»*

## **СКЛАДОВІ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Безрученков Ю. В.

Складові професійної культури майбутніх фахівців готельно-ресторанного господарства

У статті приділяється увага процесу формування професійної культури фахівців готельно-ресторанного господарства, та її складових. Автором зазначається що професійна культура особистості знаходиться під значним впливом особливостей та специфіки певної сфери діяльності, то встановлення складових професійної культури пов'язуємо із з'ясуванням особливостей цієї галузі та специфіки діяльності її працівників готельно-ресторанного господарства.

Автор розглядає підходи науковців до визначення сутності та складових професійної культури фахівців різних галузей, змісту праці робітників закладів готельно-ресторанного господарства. У статті розкривається багаторівнева природа професійної культури що дозволяє розглядати її як систему, яка функціонує у єдності її структурних компонентів і характеризувати цей феномен у статиці й динаміці.

Визначено, що професійна культура фахівця виникає та спирається на систему ціннісних орієнтирів та мотивів.

Автором професійна культура розглядається як інтегративне особистісне утворення до складу якого входять мотиваційно-ціннісний, діяльнісний і когнітивний компоненти.

*Ключові слова:* професійна культура, професійна культура фахівців готельно-ресторанного господарства, складові професійної культури, професійно важливі якості.

Безрученков Ю. В.

Составляющие профессиональной культуры будущих специалистов отельно-ресторанного дела

В статье уделяется внимание процессу формирования профессиональной культуры специалистов отельно-ресторанного дела, и ее составляющих. Автором отмечается, что профессиональная культура личности находится под значительным влиянием особенностей и специфики определенной сферы деятельности, определение составляющих профессиональной культуры

связываем с выяснением особенностей этой отрасли и специфики деятельности специалистов отельно-ресторанного дела.

Автор рассматривает подходы ученых к определению сущности и составляющих профессиональной культуры специалистов различных отраслей, содержания труда работников заведений отельно-ресторанного дела.

В статье раскрывается многоуровневая природа профессиональной культуры позволяющий рассматривать ее как систему, которая функционирует в единстве ее структурные компоненты и характеризует этот феномен в статике и динамике.

Обусловлено, что профессиональная культура специалиста отельно-ресторанного дела возникает и опирается как система ценностных ориентиров и мотивов.

Автором профессиональная культура рассматривается как интегративное личностное образование, в состав которого входят мотивационно-ценностный, деятельностный и когнитивный компоненты.

*Ключевые слова:* профессиональная культура, профессиональная культура специалистов отельно-ресторанного дела, составляющие профессиональной культуры, профессионально важные качества.

На сучасному етапі розвитку суспільства ставить якісно нові завдання у сфері освіти й розвитку особистості. Глобальною метою освіти сьогодні є підготовка людини до життєдіяльності у складному й суперечливому світі, надання майбутньому фахівцеві можливості активно й творчо використовувати знання. Саме тому наявна система вищої професійної освіти має бути спрямована на реалізацію в процесі професійної підготовки фахівців умов формування їх професійної культури.

Тривалий час проблеми формування професійної культури фахівців залишалися поза увагою науковців, оскільки в нових соціально-економічних умовах нагального розв'язання потребували питання оновлення змісту освіти, створення й упровадження у навчальний процес сучасних педагогічних технологій, забезпечення суб'єкт – суб'єктної взаємодії учасників навчального процесу. Паралельно з цим відбувалися зміни у напрямках професійної підготовки, під впливом часу виникали нові спеціальності, які потребували теоретико-методичного підґрунтя для підготовки фахівців в системі вищої освіти. До таких спеціальностей можна віднести й фахівців ресторанного господарства як представників сфери обслуговування.

Бурхливий розвиток готельно-ресторанної індустрії, підвищення рівня потреб населення до якості послуг в останні роки стали вимагати принципово нового змісту професійної підготовки фахівців галузі готельно-ресторанного господарства, спрямованого на формування цілісної професійної культури у майбутніх фахівців. На сучасному етапі можна відмітити достатньо низький інтерес серед науковців до формування професійних навичок фахівців ресторанного господарства, серед них, можна відмітити праці І. Вологдіна, Г. Короткова та І. Довженко присвячені дослідженню діяльності фахівців сфери обслуговування. Питання формування професійною культури майбутніх фахівців готельно-ресторанного господарства, нажаль, залишилися поза увагою вчених.

Оскільки професійна культура особистості знаходиться під значним впливом особливостей та специфіки певної сфери діяльності, то встановлення складових професійної культури ми пов'язуємо із з'ясуванням особливостей цієї галузі та специфіки діяльності її працівників.

Сервіс як культурний феномен є частиною побутової культури, що протягом багатьох століть створював особливі матеріальні, естетичні, етичні цінності для задоволення повсякденних потреб людини.

Специфікою діяльності закладів готельно-ресторанного господарства є виробництво, реалізація та надання послуг. Працівники цих закладів повністю або частково виконують послуги в присутності клієнта, замовника й несуть відповідальність за якість, терміни виконання та культуру обслуговування. У змісті праці робітників закладів готельно-ресторанного господарства можливо виділити такі елементи трудового процесу як спілкування з клієнтами, проектування послуг, технологічне керівництво або самостійне виконання послуг.

Зміст діяльності управлінського складу підприємств індустрії гостинності має значну складність, оскільки передбачає здійснення управління всім виробничим процесом, його матеріально-технічним забезпеченням, формуванням та обслуговуванням технологічного обладнання, управління

колективом підприємства, вибудовування стратегії й тактики діяльності та розвитку підприємства, створенням його іміджу, налагодження відносин з клієнтами, замовниками, постачальниками, конкурентами, владними структурами, представниками державних установ тощо.

Від професіоналізму та професійної культури в цілому менеджера готельно-ресторанного господарства, залежить діяльність підприємства та якість надання послуг.

Сучасні підприємства є високотехнологічними закладами, то фахівець готельно-ресторанної справи, задля забезпечення конкурентоспроможності підприємства, повинен планувати, управляти й контролювати технологічними й виробничими процесами. Це передбачає знання технологій та організації готельно-ресторанного господарства, технологій управління виробництвом, наданням послуг гостинності та управлінням їхньою якістю тощо. Означене свідчить, що професійна діяльність фахівців готельно-ресторанного господарства несе ознаки професій типу «людина – техніка (технологія)», робить діяльність цих фахівців поліфункціональною, а їх професій культуру багатоаспектним явищем.

Ця специфіка діяльності, на думку науковців, свідчить, що формування професійної культури цих фахівців повинно ґрунтується, перш за все, на створенні й розвитку у студентів системи ціннісних орієнтацій, мотивації, навичок творчої самореалізації у справі, професійної позиції, професійної культури поведінки. Так, Н. Хуснулліна вважає, що майбутній фахівець повинен спиратися у професійній діяльності на оновлену філософську картину світу, на професійно-ціннісні орієнтації, які сприятимуть створенню зразка успішного, конкурентоспроможного менеджера [1, с. 54]. У зв'язку з цим, дослідниця під професійно-ціннісними орієнтаціями фахівця готельно-ресторанного господарства розуміє відображення у його свідомості й поведінці професійних цінностей, що визнаються як стратегічні цілі, сприяють професійно-особистісному удосконаленню й здійсненню ефективної управлінської діяльності.

Втім не тільки цінності є важливим аспектом професійної культури фахівця. Принципове значення для будь-якої діяльності має мотивація, яка у загальній концепції психічної регуляції виступає стрижневим, визначальним компонентом. Професійна мотивація є внутрішнім рушійним чинником розвитку професіоналізму й особистості майбутнього фахівця, так як тільки на основі високого рівня розвитку професійної мотивації можливий ефективний розвиток професійної освіченості та культури особистості.

Продовжуючи тему необхідності формування мотиваційно-ціннісної сфери фахівців, І. Андріанова зазначає, що сьогодні від них вимагаються знання у багатьох сферах, але найголовніше – це зацікавленість у своїй праці, оскільки специфіка цієї сфери полягає у тому, що продукти діяльності носять й невідчутний характер [2, с. 102]. Ця невідчутність послуг виявляється у враженнях, які створюються у гостей й служать передумовою їх повернення туди. Враження гостей – це результат професійної культури персоналу, їх доброзичливості, уважності й піклування, це атмосфера гостинності, яка створюється зацікавленими у своїй роботі співробітниками закладу готельно-ресторанного господарства.

Певною ознакою мотиваційно-ціннісної сфери фахівця сфери обслуговування та його професійної культури є професійно-важливі, значущі якості, які необхідні для успішного оволодіння професією та ефективної професійної діяльності. Дослідження М. Лобур дозволили визначити професійно-значущі для фахівців сфери обслуговування якості, до яких науковець відносить: інтерес до професії, відповідальність, моральність, особисту активність, самостійність, готовність до ризику, готовність до прийняття нестандартних рішень, старанність, працелюбність, товариськість, організаторські здібності, комунікативні здібності, доброзичливість, привітність, емпатію, ініціативність, прагнення до професійного зростання [3, с. 72].

Втім, всі ці якості фахівець виявляє тільки в діяльності. Діяльнісний напрям його професійної культури включає в себе способи й прийоми

професійної діяльності, які пов'язані зі специфічними об'єктами її реалізації в обраній галузі. Багато психологів і педагогів вказують на провідний характер умінь у здійсненні діяльності та формуванні професійної культури фахівця.

Відповідно до галузевих стандартів фахівець з готельно-ресторанного господарства займається широким колом питань і здійснює діяльність у напрямках визначення стратегії розвитку підприємства; організації та управління господарською, фінансовою, комерційною, маркетинговою, інформаційною та інноваційною діяльністю закладу, його матеріально-технічного забезпечення, формування й управління персоналом підприємства, розробки інструктивно-методичної документації тощо [4].

Тому якщо говорити про інтелектуальні уміння, то професію менеджера готельно-ресторанного господарства відрізняє володіння навичками роботи по забезпеченню конкурентоспроможності, навичками планування, управління та контролю за виробничими процесами, господарською та комерційною діяльністю. Досить важливим для ефективної роботи закладу є забезпечення його рекламної діяльності, вибудовування та реалізації маркетингової стратегії.

Фахівець готельно-ресторанного господарства повинен виявляти та аналізувати основні чинники, які визначають необхідність упровадження нових технологій та послуг, технологічного устаткування. При цьому, інноваційний розвиток потребує забезпечення підготовки персоналу до перетворень, організації його додаткового професійного навчання, підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів. Це досить важливий аспект роботи управлінців з персоналом, що може здійснюватися у напрямку організації самоосвіти за індивідуальним планом, участі у постійно діючих семінарах, короткострокове навчання та стажування на передових підприємствах готельно-ресторанної індустрії тощо.

Формування професійної команди, створення системи матеріального та морального стимулювання персоналу, вміле використання знань й досвіду кожного працівника, потребує від фахівців знання як теорії управління та мотивації персоналу, так і володіння навичками психології управління,

методикою ведення бізнесу підприємства.

Уміння встановлювати психологічний контакт з різними людьми – ознака професійної діяльності та один з аспектів їх професійної техніки. Ці уміння дозволяють зрозуміти поведінку клієнтів для вибору найкращого варіанту їхнього обслуговування, а також краще пізнати «свій внутрішній світ з метою свідомого саморегулювання власної поведінки» [5, с. 214].

Науковці також вважають, що сучасного фахівця в сфері обслуговування відрізняє вміння справлятися зі складними професійними ситуаціями, зі стресами; бути толерантним по відношенню до інших; вміти управляти своїм часом; дотримуватись законодавства; оформляти ділову документацію тощо. Оволодіння вказаними «життєвими навичками» є важливим кроком до формування професійної культури.

Особливістю діяльності працівників сфери обслуговування є постійне спілкування з клієнтами. Під спілкуванням розуміється процес взаємодії конкретних людей, що базується на обміні думками, почуттями завдяки словам та виразним рухам. Як зазначає І. Довженко, «від уміння професійно спілкуватися залежить імідж, налагодження контакту з клієнтами, успіх у кар'єрі фахівців сфери обслуговування» [6].

Культура професійного спілкування, як складова професійної культури фахівців сфери обслуговування, впливає на якість наданих послуг оскільки для встановлення контакту з клієнтами працівники цих закладів повинні володіти нормами усної та письмової літературної мови; майстерно їх використовувати, добираючи найбільш точні, доречні вислови; знати фахову термінологію й використовувати різноманітні комунікативні засоби.

Особливістю професійного спілкування фахівців індустрії гостинності є її здійснення у формі діалогу культур. Вітчизняні представники галузі туристичної освіти впевненні, що ознайомлення із самобутністю культур інших народів збагачує нас, відкриває невідомі горизонти нашої власної культури, стимулює наш творчий потенціал. Як зазначає Л. Кнодель, всі ланки туристичної індустрії забезпечують синергетику культур, розширюють канали

комунікації між різними соціумами в умовах глобальних процесів [4].

Поєднання всіх названих вище умінь, які ми визначаємо як організаційно-діяльнісні, потребує від фахівця готельно-ресторанного господарства вміння оперувати великими обсягами інформації, знаходити її, аналізувати, оцінювати та фіксувати. Це не можливо без розв'язання фахівцем таких завдань по організації та здійсненню професійної діяльності, як аналітико-рефлексивних, конструктивно-прогностичних, оцінно-інформаційних та коригувальних завдань. Можливість вирішувати ці завдання дозволяє фахівцеві спрямовувати та конструювати свою професійну діяльність, здійснювати її аналіз та рефлексію, оцінювати особистісні зміни та їх вплив на ефективність роботи за професією, визначити рівень освіченості, вихованості, особистого загальнокультурного та професійного розвитку, вносити корективи у свою діяльність.

Багатоаспектність завдань практичної діяльності майбутнього фахівця потребує значного підґрунтя у вигляді теоретичних знань у різних сферах. Це значне інформаційне поле, важливе для формування професійної культури, характеризує особливості становлення професіоналу, специфіку його професійної діяльності, розкриває механізми оволодіння нею та втілення як творчого акту.

На нашу думку, фахівець готельно-ресторанного господарства вступає у взаємовідношення з професійною культурою у трьох площинах:

- по-перше, коли засвоює культуру професійної діяльності під час навчання у вищому навчальному закладі;
- по-друге, він живе та діє у певному соціально-культурному середовищі як носій і транслятор загальнолюдських цінностей;
- по-третє, створює й розвиває професійну культуру як суб'єкт власної професійної творчості.

При цьому знання, як вважає А. Маркова, є об'єктивними характеристиками професійної діяльності фахівця.

Крім того, відповідно до основних напрямків діяльності фахівець



готельно-ресторанного господарства повинен володіти теоретичними знаннями в сфері менеджменту, маркетингу, економіки й права, ділового спілкування, етики та етикету, психології, рідною та іноземною мовами, сучасного вітчизняного та зарубіжного досвіду індустрії гостинності, сучасних технологій виробництва та устаткування ресторанного господарства, екології, охорони праці, санітарії та гігієни тощо.

Нами визначено, що професійна культура фахівця виникає та спирається на систему ціннісних орієнтирів та мотивів. Тому когнітивний напрямок формування професійної культури, також, передбачає пошук аксіологічних знань і фіксацію їх у свідомості майбутніх фахівців.

Означені нами особливості мотиваційно-ціннісної, діяльнісної та когнітивної сфери професійної культури існують у взаємодії, поділ їх досить умовний. Як інтегративне утворення вони складають основу професійної культури фахівця готельно-ресторанного господарства.

Все вищесказане свідчить про багаторівневу природу професійної культури що дозволяє розглядати її як систему, яка функціонує у єдності її структурних компонентів і характеризувати цей феномен у статичній й динамічній. Як зазначає О. Коржуєва, зміст будь-якого культурного феномену визначається сукупністю властивих йому елементів, в яких безпосередньо виявляється призначення, спрямованість та мета [7, с. 93].

При встановленні структури професійної культури фахівців готельно-ресторанного господарства ми дослідити погляди В. Гринькової, І. Вологдіної, Н. Качуровської, О. Коржуєвої, Г. Короткової та інших науковців. Співставлення різних підходів до структурування професійної культури, надані нами характеристики різноманітних сфер її прояву в діяльності фахівця, дозволили зробити певні загальні висновки і надати власний погляд структури професійної культури цих фахівців. Вважаємо, що система професійної культури фахівців сфери ресторанного господарства є єдністю мотиваційно-ціннісного, діяльнісного та когнітивного компонентів, які взаємопов'язані та взаємообумовлені між собою.

Мотиваційно-ціннісний компонент професійної культури фахівця готельно-ресторанного господарства відображає свідомий вибір особистості реалізувати свої здібності та інтереси у індустрії гостинності, оволодіти для цього обраною професією, яка усвідомлюється в особистісному та соціальному плані як цінність; відповідально та творчо здійснювати професійну діяльність на морально-етичному підґрунті, постійно спрямовуючи свій професійний та особистісний розвиток.

Діяльнісний компонент дозволяє фахівцю готельно-ресторанного господарства застосовувати всі набуті способи та прийоми професійної діяльності для розв'язання різноманітних завдань по організації та управлінню роботою готельно-ресторанного закладу з метою задоволення потреб та інтересів споживачів, а також забезпечення ефективної та конкурентоспроможної діяльності підприємства. У зв'язку з цим, діяльнісний компонент передбачає певні дії особистості щодо професійного саморозвитку, удосконалення власної діяльності та діяльності оточення, від якого безпосередньо залежить якісне надання послуг.

Когнітивний компонент є сукупність професійно важливих та загальнокультурних знань, які характеризують професійну діяльність в готельно-ресторанному господарстві, а також складають її теоретичне підґрунтя, стають основою для формування професійних умінь, забезпечують ціннісне відношення до реалізації особистості в обраній професійній сфері.

Визначені складові професійної культури фахівця готельно-ресторанного господарства утворюють цілісну систему. При цьому вони мають свою внутрішню організацію, яка впливає на стан сформованості кожного компоненту, їх взаємозв'язок, рівень розвитку та стійкість професійної культури як системи.

Професійна культура фахівців готельно-ресторанного господарства розглядається нами як система до структури якої входять мотиваційно-ціннісний, діяльнісний та когнітивний компоненти. Взаємозв'язок цих компонентів забезпечує цілісність системи та дозволяє дослідити феномен

професійної культури фахівців в статиці та динаміці.

### Література

1. **Хуснуллина Н. Х.** Формирование профессионально-ценностных ориентаций у будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса : Дис ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Хуснуллина Нэлли Хисматуллаевна. – Челябинск, 2010. – 192 с.
2. **Андрианова И. А.** Развитие профессиональных интересов студентов туристического вуза в сфере гостеприимства: Дис ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Андрианова Ирина Анатольевна. – М., 2009. – 208 с.
3. **Лобур М. С.** Формування професійно значущих якостей майбутніх молодших фахівців сфери харчування : Дис ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Лобур Микола Сергійович. – К., 2006. – 253 с.
4. **Кнодель Л. В.** Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в странах-членах Всемирной туристической организации : Дис... докт. пед. наук : 13.00.04 / Кнодель Людмила Владимировна. – К., 2008. – 650 с.
5. **Пуцентейло П. Р.** Економіка і організація туристично-готельного підприємства. Навч. пос. / П. Р. Пуцентейло. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
6. **Довженко І. В.** Формування культури україномовного спілкування у майбутній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування: Дис ... канд. пед. наук: 13.00.02 / Довженко Інна Віталіївна. – Херсон, 2008. – 255 с.
7. **Коржуева Е. В.** Формирование профессиональной культуры будущего специалиста по работе с молодежью в процес се обучения в вузе: Дис ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Коржуева Елена Васильевна. – Калуга, 2009. – 205с.

Bezruchenkov Iu. V.

The components of professional culture of future specialists of hotel and restaurant management

The article focuses on the process of formation of professional culture

specialists hotel and restaurant industry and its components. The author states that the individual professional culture is heavily influenced by the characteristics and specificity of certain areas, the installation of components associated with professional culture clarify the characteristics of this industry and the specifics of its employees of hotel and restaurant management.

The author examines the scientific approaches to determining the nature and components of professional culture specialists in various fields, the content of workers institutions hotel and restaurant industry. The article deals with the nature of multi-professional culture that allows us to consider it as a system that operates in the unity of its structural components and characterize this phenomenon in statics and dynamics.

Determined that there is a specialist professional culture and based on a system of values and motives.

Written by professional culture is seen as an integrative personality formation which includes motivational value, activity and cognitive components.

*Keywords:* professional culture, professional culture specialists of hotel and restaurant management, components of professional culture, professionally important qualities.

#### Відомості про автора

*Безрученков Юрій Володимирович* – кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри туризму, готельної і ресторанної справи ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка». Основні наукові інтереси зосереджено на проблемах підготовки кадрів для сфери туризму.

Стаття надійшла до редакції 07.04.2015 р.

Прийнято до друку 24.04.2015 р.

Рецензент – д. п. н., доц. Щука Г.П.