

УДК 378. 640.412

DOI: 10.24144/2524-0609.2019.44.137-140

Попик Мар'яна Михайлівна

кандидат економічних наук, старший викладач
кафедра туристичної інфраструктури та сервісу
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»
м. Ужгород, Україна
mariana.popyk@uzhnu.edu.ua
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0003-1693-7896>

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ: ДОСВІД ШВЕЙЦАРІЇ

Анотація. У статті досліджується досвід професійної підготовки фахівців сфери гостинності у вищій школі Швейцарії. Виявлено суперечності між необхідністю вдосконалення системи професійної підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації фахівців сфери гостинності в Україні і недостатньою розробленістю наукових підходів та методичного забезпечення цього процесу. Метою статті є вивчення досвіду професійної підготовки фахівців сфери гостинності у вищій школі Швейцарії з метою адаптації кращих здобутків у вітчизняній освітній практиці. Методи дослідження: аналіз і синтез психолого-педагогічної літератури, освітніх програм – застосовувалися для з'ясування особливостей професійної підготовки фахівців сфери гостинності за рубежом; узагальнення – для формулювання авторських висновків. Встановлено, що освітні програми професійної підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності постійно змінюються і адаптуються до сучасних умов, що забезпечує їхню актуальність. Вартими для впровадження у вітчизняній освітній практиці визначено такі аспекти, як: наявність широкого спектру освітніх програм, інтеграція теоретичного і практичного навчання, обов'язкове тривале щорічне стажування на базі провідних готелів (в тому числі, зарубіжних), навчання англійською мовою, розвиток особистісних якостей майбутніх фахівців, необхідних для успішної реалізації професійних функцій та ін.

Ключові слова: професійна підготовка; освітня програма; фахівці сфери гостинності; досвід Швейцарії; практика; стажування.

Вступ. В сучасних умовах сфера гостинності стає все більш інноваційною та високотехнологічною, що зумовлює потребу в добре освічених, комунікабельних, професійно підготовлених фахівцях. У галузь готельно-ресторанного бізнесу впроваджуються ідеї, підходи, пріоритети управлінської діяльності, які функціонують в інших секторах економіки, зокрема, регулярна оцінка або ефективні методи комунікації. Актуальність проблеми кадрового забезпечення підкреслюється потребою реформування системи професійної підготовки фахівців сфери гостинності. Разом з тим очевидною є суперечність між необхідністю багатоаспектного вдосконалення сучасної системи підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів сфери гостинності і недостатньою розробленістю наукових підходів і методичного забезпечення цього процесу. У зв'язку з цим актуальним стає вивчення зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної галузі. Практичний інтерес становить вивчення освітньої практики Швейцарії, оскільки ця країна має значний довід професійної підготовки фахівців сфери гостинності у закладах вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз джерельної бази засвідчує наявність глибокого інтересу науковців до проблеми професійної підготовки фахівців сфери гостинності (М. Бабешко, Ю. Безрученков, А. Віндюк, Н. Зубар, О. Машкова, Л. Хаєт та ін.). Проте у вітчизняній педагогічній літературі відсутні цілісні дослідження, присвячені професійній підготовці фахівців готельно-ресторанної справи у зарубіжній вищій школі, хоч окремі аспекти висвітлені в працях В. Антоненко, Т. Голікової, А. Корніяки, І. Кучеренко, М. Лайко, Н. Масюк, А. Пізама та ін.

Метою даної статті є вивчення досвіду професійної підготовки фахівців сфери гостинності у вищій школі Швейцарії з метою адаптації кращих здобутків у вітчизняній освітній практиці. **Завдання дослідження:** проаналізувати досвід професійної підготовки фахівців сфери гостинності у школах Швейцарії; виявити окремі ідеї, які можуть бути

впроваджені у вітчизняному освітньому просторі.

Методи дослідження: аналіз і синтез психолого-педагогічної літератури, освітніх програм – застосовувалися для з'ясування особливостей професійної підготовки фахівців сфери гостинності за рубежом; узагальнення – для формулювання авторських висновків.

Виклад основного матеріалу. Формування сучасних національних та міжнародних мереж готельно-ресторанних послуг формує потребу в кваліфікованому персоналі з відповідною професійною освітою, досвідом роботи, знанням іноземних мов тощо. На сьогоднішній день вища освіта Швейцарії асоціюється зі спеціальністю «Готельний бізнес». Саме в цю країну приїжджають студенти з усього світу вивчати закони індустрії гостинності. Швейцарія – це країна, яка вперше розробила і впровадила модель професійної підготовки фахівців сфери гостинності, а її школи готельного та туристичного бізнесу вважаються еталонними. Багато років у Швейцарії готують готельних управлінців, а найбільш відомими освітніми закладами є: Школа готельного менеджменту Люзанні (The Ecole Hoteliere de Lausanne), Міжнародна школа готельного менеджменту Ле Рош (Les Roches International School of Hotel Management), Інститут вищої освіти Гліон (Glion Institute of Higher Education), Швейцарська школа готельного менеджменту (Swiss Hotel Management School) та ін. (Pizam, 2010).

Чисельність студентів, які навчаються готельному менеджменту, івент-менеджменту, міжнародному бізнесу в галузі гостинності з кожним роком зростає. Це зумовлено тим, що кваліфікація за певною спеціальністю, здобута в університетах Швейцарії є фундаментальною базою для успішної кар'єри в динамічній індустрії гостинності, а диплом – перепусткою в міжнародний готельно-ресторанний і туристичний бізнес.

У Швейцарії всі школи готельного та туристичного менеджменту є приватними. Для їхнього відкриття і подальшого функціонування не вимагається спеціального дозволу урядових структур чи акреди-

тації: власник (керівник закладу) визначає вимоги до освітніх програм, рівня і якості викладання в школі. Але якщо школа прагне мати визнання в суспільстві і хорошу репутацію, необхідно акредитувати свою діяльність. Перевірку і акредитацію шкіл здійснюють федеральні або кантональні державні комісії за відповідним спрямуванням, державні або приватні університети, а також швейцарські або міжнародні професійні організації, наприклад Міжнародна управлінська асоціація готелів та закладів харчування (HCIMA – Hotel and Catering International Management Association), Європейський фонд акредитації програм професійної підготовки фахівців готелів (EFAH – European Foundation for the Accreditation of Hotel School Programmes) та ін.

Зауважимо, що більшість топ-менеджерів, які працюють у світовій готельній індустрії – це випускники швейцарських бізнес-шкіл. Після їхнього закінчення випускник відразу може претендувати на посаду помічника менеджера в сфері гостинності. Студенти зазначених шкіл отримують ґрунтовну професійну підготовку, яка передбачає вивчення загальних теоретичних дисциплін: маркетингу, бухгалтерського обліку, комп'ютерних наук, туризму, економіки, менеджменту. Обов'язково вивчається одна або дві іноземні мови. Оскільки офіційною мовою гостинності та туризму визнана англійська мова, то на ній ведеться навчання майже в усіх спеціалізованих закладах Швейцарії.

Особливістю професійної підготовки фахівців сфери гостинності у вищій школі Швейцарії є тісний зв'язок теорії і практики. Майже у всіх школах навчальний рік складається з теоретичного навчання протягом одного семестру і обов'язкового стажування, яке триває півроку у готелях (в тому числі, за рубежом).

Школи готельного бізнесу Швейцарії пропонують освітні програми, які мають різну тривалість навчання з присудженням відповідних освітніх ступенів.

Освітня програма, яка триває 1 рік (неповна середня освіта) – 5 місяців триває теоретичний курс і 4-6 місяців – оплачуване стажування в готелях Швейцарії чи за рубежом. По її завершенню видається Професійний Сертифікат.

Дворічна освітня програма (неповна середня освіта) передбачає навчання за схемою однорічної програми протягом двох років (кожного року п'ятимісячний теоретичний курс і піврічне стажування). Після завершення програми студенти отримують диплом з курсу «Оперативне управління готельним господарством» (Swiss Diploma in Hotel Management).

Освітня програма тривалістю 2,5 роки (спеціальна освіта) – після її завершення студенти отримують диплом вищого ступеня з курсу «Міжнародне управління готельним і туристичним господарством» (Swiss Higher Diploma in Hotel Management).

Освітня програма тривалістю 3 роки (повна спеціальна освіта). Перші два роки студенти навчаються за схемою дворічної програми, а 3-й рік – 5 місяців теоретичне навчання і 6 місяців – написання дипломної роботи. По завершенню програми випускники отримують ступінь бакалавра і диплом за спеціальністю «Управління готельно-ресторанним і туристичним господарством».

Післядипломна спеціальна освіта з курсу «Управління готельно-ресторанним і туристичним господарством» (триває 1 рік) – навчання відбувається за схемою однорічної освітньої програми з присвоєнням випускникам ступеня магістра управління

готельно-туристичним господарством (Кучеренко, 2016).

Незважаючи на те, що швейцарська освіта у сфері готельного бізнесу та туризму високо цінується роботодавцями в усьому світі, багато шкіл намагаються дати своїм студентам додаткові можливості, зокрема, здобути ступінь бакалавра чи магістра закордонного університету (наприклад, диплом британського або американського університету можна отримати, не покидаючи Швейцарію).

Перший заклад професійної підготовки фахівців сфери гостинності в Швейцарії – Школа готельного менеджменту Лозанни (The Ecole hoteliere de Lausanne (EHL)) – була відкрита понад сто років тому (в 1893 році). Її засновником є швейцарець Ж. Чумі, а сама школа вважається одним з найвідоміших і популярних закладів готельного менеджменту в світі. Місія школи – надати відповідну освіту тим студентам, які прагнуть побудувати кар'єру в міжнародній індустрії туризму. Будучи першою школою гостинності в світі, вона залишається лідером у галузі підготовки фахівців готельного господарства до сьогоднішнього дня. Цей заклад пропонує найефективнішу модель фахової підготовки в сфері менеджменту гостинності.

У процесі професійної діяльності Ж. Чумі переконався, що успіх у бізнесі гостинності вимагає не тільки технічних, управлінських і комунікативних навичок, а й певного типу особистості – відкритої, енергійної, дипломатичної, підприємницької, невимушеної в різних ситуаціях. У той час коли технологія управління, практичним навичкам та іноземним мовам можна навчитися, то зазначеними особистісними якостями важко оволодіти в аудиторії. Тому, складовою частиною навчання в школі Лозанни є розвиток лідерських якостей особистості, з одного боку, і навчання злагоджено працювати з оточуючими, будучи частиною команди – з іншого. Атмосфера міста Лозанна дає можливість студентам відчути багаті традиції професії: значна кількість культур і мов, здатність цінувати якість, увага до дрібниць і добре розвинене почуття правильно виконаної роботи. Випускники школи характеризуються тим, що володіють всіма зазначеними якостями, що забезпечує багатством з них кар'єрне зростання в професії.

Подібно до інших закладів освіти, що пропонують програми в сфері управління гостинністю, школа Лозанни висуває високі вимоги до результатів навчання. Вважається, що для досягнення успіху в індустрії гостинності студенту потрібні не тільки навички управління, а й ґрунтовні знання практичних аспектів функціонування цієї сфери. У Школі готельного менеджменту Лозанни пропагується філософія балансу академічних знань і професійної підготовки на робочому місці, яка є основою формування освітніх програм та широкого вибору навчальних дисциплін. Зокрема, повна освітня програма підготовки менеджерів гостинності (Broad-based Curriculum) містить такі навчальні дисципліни, як: бухгалтерський облік та фінанси, маркетинг, економіка, інформаційні технології, гуманітарні науки, стратегічне планування, кулінарне мистецтво, приготування страв та напоїв, обслуговування. У межах цих курсів студенти мають можливість відточувати свої вміння і навички в складі студентських команд на базі ресторанів і готелів. Підготовка студентів за системою «теоретичне навчання-практика» передбачає, що після закінчення школи її випускники можуть приступити до роботи і стати ефективними членами команди управління. Авторитет школи настільки значний, що провідні готелі світу дозволяють студентам проходити практику в реальних умовах роботи з клієнтами закладу. Школа на-

дає студентам не тільки необхідні знання та навички, а й уміння працювати в інтенсивному режимі, розвивати і вдосконалювати себе, спілкуватися з людьми різних національностей (Корніяка, Голікова, 2013).

Однією з особливостей навчання в школі Лозанни є проведення кар'єрних форумів за участю представників міжнародних мереж готелів, курортів, круїзних та авіакомпаній, які знайомлять студентів із специфікою своєї діяльності, надають можливість стажуватися, а також знайти постійну роботу після закінчення навчання.

Освітні програми школи готельного менеджменту Лозанни спрямовані на забезпечення студентів певним інструментарієм успішного управління в сфері гостинності та високим ступенем професійної гнучкості. Зокрема, інтеграція академічних дисциплін і практичних занять передбачає підготовку студентів до діяльності в будь-якій галузі індустрії гостинності. Озброєні знаннями бізнесу, теорією виробництва і послуг, випускники школи мають можливість управляти різними підприємствами як індустрії гостинності, так і інших сфер економіки.

Значною мірою успіх у галузі гостинності залежить від ефективності роботи і мотивації персоналу. Саме тому в школі вчать таким важливим складовим особистості, як лідерство і робота в команді. Відповідно, значна частина навчальної діяльності і практики відбувається в групі. Робота на кухні, розвиток навичок обслуговування, аудиторні заняття, вправи з менеджменту – все передбачає групову роботу. Така ж політика проводиться по відношенню до численних позааудиторних заходів: від командних спортивних змагань до студентських вечорів, які регулярно організовується кожного семестру. Вважається, що працюючи в команді, студенти на власному досвіді пізнають два найбільш принципові аспекти роботи з людьми: прийняття відповідальності і в якості лідера здійснювати правильний розподіл обов'язків між

членами групи.

Також варто відзначити, що студенти вибирають певну освітню програму, навчання за якою відбувається англійською або французькою мовами. Якщо навчання ведеться англійською мовою, паралельно можна вдосконалювати будь-яку мову і обов'язково вивчати французьку, оскільки школа розташована у франкомовній частині Швейцарії.

Відмінною рисою бізнес-школи Лозанни є її інтернаціоналізація. Тут навчаються представники понад 60 країн світу. Незважаючи на інтенсивність навчальної програми, студенти знаходять час для занять різними видами спорту, розважальних програм та екскурсійних поїздок у різні європейські міста.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Індустрія гостинності стрімко розвивається, що зумовлює потребу у висококваліфікованих фахівцях, зокрема, менеджерів середньої і вищої ланки. Світовим лідером у галузі професійної підготовки спеціалістів готельно-ресторанного бізнесу є вища школа Швейцарії. Більшість шкіл цієї країни спрямовані на практичну підготовку: тривале стажування є невід'ємною складовою навчального процесу. Освітні програми постійно змінюються і адаптуються до сучасних умов, що забезпечує їхню актуальність. Вартими для впровадження у вітчизняній освітній практиці вважаємо такі аспекти, як: наявність широкого спектру освітніх програм, інтеграція теоретичного і практичного навчання, обов'язкове тривале щорічне стажування на базі провідних готелів (в тому числі, зарубіжних), навчання англійською мовою, розвиток особистісних якостей майбутніх фахівців, необхідних для успішної реалізації професійних функцій та ін.

Перспективами подальших досліджень є розробка і впровадження системи професійної підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності та педагогічних умов її ефективної реалізації.

Список використаної літератури

- Корніяка А.О., Голікова Т.П. Шляхи вдосконалення системи навчання у сфері гостинності. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2013. № 4 (60). С. 34–38.
- Кучеренко И.М. Современные возможности и требования к подготовке специалистов в сфере гостиничного и ресторанного менеджмента за рубежом. *Научный вестник ЮИМ. История и педагогика*. 2016. Вып.3. С. 66–69.
- Pizam A. *International Encyclopedia of Hospitality Management*, 2nd Ed. Oxford: Elsevier LTD, 2010. 711 p.

References

- Korniyaka, A., Holikova, T. (2013). Shlyakhy vdoskonalennia systemy navchannia u sferi hostynnosti [Ways of improving of the education system in the sphere of hospitality]. *Scientific Bulletin of Poltava University of Economics and Trade*, 4 (60), 34–38. [in Ukrainian].
- Kucherenko, I. (2016). Sovremennyye vozmojnosti i trebovaniya k podgotovke spetsialistov v sfere gostinichnogo i restorannogo menedjmenta za rubejom. [Modern opportunities and requirements for preparation of specialists in the sphere of hotel and restaurant management abroad]. *Scientific Bulletin SIM. History and Pedagogy*, 3, 66–69. [in Russian].
- Pizam, A. (2010). *International Encyclopedia of Hospitality Management*, 2nd Ed. Oxford: Elsevier LTD.

Стаття надійшла до редакції 15.04.2019 р.

Стаття прийнята до друку 20.04.2019 р.

Попик Марьяна

кандидат экономических наук, старший преподаватель
кафедры туристической инфраструктуры и сервиса
ДВНЗ «Ужгородский национальный университет»
г. Ужгород, Украина

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ ОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ДЕЛА: ОПЫТ ШВЕЙЦАРИИ

Аннотация. В статье исследуется опыт профессиональной подготовки специалистов сферы гостеприимства в высшей школе Швейцарии. Выявлены противоречия между необходимостью совершенствования системы профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации специалистов сферы гостеприимства в Украине и недостаточной разработанностью научных подходов и методического обеспечения этого процесса. Целью статьи является изучение опыта профессиональной подготовки специалистов в сфере гостеприимства в высшей школе Швейцарии с целью адаптации лучших достижений в отечественной образо-

вательної практиці. Методи дослідження: аналіз і синтез психолого-педагогічної літератури, освітніх програм – застосовувалися для вивчення особливостей професійної підготовки спеціалістів в сфері гостеприємства за кордоном; узагальнення – для формулювання авторських висновків. Встановлено, що освітні програми професійної підготовки майбутніх спеціалістів сфери гостеприємства постійно змінюються і адаптуються до сучасних умов, забезпечуючи їх актуальність. Достойними для впровадження в вітчизняній освітній практиці визначені такі аспекти, як: наявність широкого спектра освітніх програм, інтеграція теоретичного і практичного навчання, обов'язкова тривала щорічна стажировка на базі провідних готелів (в тому числі, зарубіжних), навчання на англійській мові, розвиток особистісних якостей майбутніх спеціалістів, необхідних для успішної реалізації професійних функцій і др.

Ключові слова: професійна підготовка; освітня програма; спеціалісти сфери гостеприємства; досвід Швейцарії; практика; стажировка.

Popyk Mariana

Candidate of Economic Sciences, PhD, Senior Lecturer
Department of Tourism Infrastructure and Service
State University «Uzhhorod National University»
Uzhhorod, Ukraine

PROFESSIONAL TRAINING OF SPECIALISTS IN THE SPHERE OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS: EXPERIENCE OF SWITZERLAND

Abstract. The article examines the experience of professional preparation of specialists in the sphere of hospitality industry in the high school of Switzerland. There is revealed a discrepancy between the need to improve the system of professional training, retraining and advanced training of specialists in the hospitality sphere in Ukraine and the lack of developed scientific approaches and methodical provisions of this process, which has led to the study of foreign experience of the professional training of specialists in the hotel and restaurant industry. The purpose of the article is to study the experience of professional training of specialists in the sphere of hotel and restaurant business in the Swiss Higher Education in order to adapt the best achievements into the domestic educational practice. Methods of the research: analysis and synthesis of psychological and pedagogical literature, as well as educational programs (were used to clarify the peculiarities of professional preparation of specialists in the sphere of hospitality abroad); generalization (for the formulation of author's conclusions). It has been established that the educational programmes of professional training of future specialists in the sphere of hospitality are constantly changing and adapting to the modern conditions that ensure their relevance. Schools of Hotel Business in Switzerland offer programs that have different training periods with appropriate educational degrees awarded. The peculiarity of professional preparation is the close connection between theory and practice, development of the ability to work in the intensive mode, improvement of acquired knowledge, communication with people of different nationalities. Leading in the educational process is the group work. The following aspects are determined to be implemented into the domestic educational practice: the availability of a wide range of educational programs, integration of theoretical and practical training, compulsory long-term internships on the base of leading hotels (including foreign ones), teaching in English, development of personal qualities of future specialists necessary for the successful implementation of professional functions, etc.

Key words: professional training; educational programme; specialists in the hospitality sphere; experience of Switzerland; practice; internship.