

спрямовані на підвищення продуктивності навчального процесу як учнів школи так і студентів педагогічних ЗВО і мають бути враховані теоретиками та практиками, які прагнуть змін в напрямку запровадження продуктивних технологій у технологічну освіту [3].

Список використаної літератури

1. Державний стандарт освітньої галузі "Технологія". Трудова підготовка в закладах освіти. 2013. № 1. С. 3-6.
2. *Кітова О.* Підготовка вчителя трудового навчання в педагогічній спадщині В. Сидоренка. Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова. Серія № 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи. Київ : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова. 2015. С. 132-137.
3. *Савченко А., Цина А.* Наукові засади підготовки вчителів трудового навчання та технологій у працях професора Віктора Сидоренка. Вища школа: науково-практичне видання. Вип. – 6(191). Київ. Знання. 2020. С. 59-70.
4. *Сидоренко В.* Що заважає подолати невідповідність підготовки вчителя трудового навчання потребам сучасної школи. Трудова підготовка в сучасній школі. 2013. № 5. С. 2-6.

Світлана ОГУЙ

SOFT SKILLS У СТРУКТУРІ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Сфера послуг в Україні продовжує стрімко розвиватися в сучасних ринкових умовах. Якісне надання професійних послуг вимагає постійної поінформованості про очікування клієнтів. Також необхідно розуміти, які послуги є пріоритетними, як реагувати на зміни ринку, який шлях для розвитку бізнесу є оптимальним. Робота у сфері обслуговування передбачає постійний активний контакт з клієнтами. Тому провідне місце у процесі підготовки майбутніх фахівців цієї галузі займають здатності до комунікаційної взаємодії, самоорганізації, саморегуляції та емпатії.

Розуміючи, що сфера обслуговування постійно розширюється, виникають нові форми та види послуг, спрямовуємо наше дослідження у напрямок підготовки фахівців зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Тож спробуємо визначити комплекс необхідних особистісних якостей працівників готельно-ресторанного господарства, що забезпечують належний рівень комунікації з клієнтами та високий рівень функціонування закладу даної галузі.

Готельно-ресторанне господарство, як складова сфери обслуговування та професійної діяльності, передбачає формування, просування, реалізацію та організацію споживання готельних та ресторанних послуг, готельне і ресторанне обслуговування. Тому підготовка фахівців даної сфери (адміністраторів залу та фахівців з готельного обслуговування), здатних розв'язувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері готельного та ресторанного господарства передбачає формування загальних та фахових компетентностей, серед яких можна виокремити комплекс організаційно-методичного спрямування, зокрема здатності:

- працювати в команді;
- використовувати інформаційні та комунікаційні технології;
- планувати, аналізувати та контролювати власну роботу та роботу обслуговуючого персоналу;
- забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства;
- застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших;

- здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного та ресторанного господарства;
- реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

Таким, чином визначаємо, що організаційна складова професійних компетентностей пов'язана з умінями та навичками планування та організації роботи персоналу в залі ресторану та закладах розташування, а також взаємодії з клієнтами на належному рівні, із застосуванням сучасних засобів комунікації. Методичну складову пов'язуємо з навичками ведення звітної документації, організації, планування та розрахунку урочистих прийомів, банкетів тощо.

Формування організаційно-методичної компетентності відбувається упродовж всього періоду навчання майбутніх фахівців сери обслуговування у закладах фахової перед вищої освіти, зокрема під час вивчення ряду професійно-орієнтованих фахових освітніх компонентів: готельне обслуговування, ресторанне обслуговування, технології продукції ресторанного господарства, інформаційні системи та технології у готельному та ресторанному господарстві, економіка закладів готельно-ресторанного господарства, маркетинг, правове регулювання та забезпечення безпеки споживачів готельних та ресторанних послуг, устаткування закладів готельного та ресторанного господарства. Особливе значення має практична підготовка в умовах діючих господарств комплексу готельно-ресторанної справи, оскільки у таких умовах студенти можуть на практиці перейняти досвід роботи адміністраторів (господарів) залу та зосередити увагу на особливостях організаційно-методичної діяльності. Адміністратор залу забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів ресторану, створення для них комфортних умов; консультує відвідувачів з питань надання послуг, забезпечує їх ознайомлення з асортиментом наявних блюд і напоїв; здійснює контроль за раціональним оформленням залу, барних стійок, вітрин, і т.д.; забезпечує чистоту і порядок у залі; контролює прийом замовлень офіціантами від відвідувачів; здійснює перевірку виписаних рахунків і проведення розрахунків з відвідувачами; вживає заходів до запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій; розглядає претензії, зв'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, і проводить відповідні організаційно-технічні заходи; приймає замовлення і розробляє плани проведення й обслуговування ювілейних торжеств, весіль, банкетів; контролює дотримання працівниками організації трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, техніки безпеки, вимог виробничої санітарії і гігієни; інформує керівництво організації про наявні недоліки в обслуговуванні відвідувачів, вживає заходів до їх ліквідації; здійснює контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва організації; виконує окремі службові доручення свого безпосереднього керівника [1].

Більшість з цих видів діяльності пов'язані з комплексом фахових компетентностей випускників спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Однак, в основі успішного формування більшості з них лежать гнучкі компетенції, які закладають фундамент для особистісних професійних взаємовідносин у різних сферах діяльності.

В умовах прагнення України до Європейського простору освітній процес підготовки фахівців сфери обслуговування повинен будуватися не лише на фундаментальних компетенціях професіонального розвитку, але й з урахуванням «м'яких» компетенцій, необхідних для студентів усіх спеціальностей, про що свідчить вивчення особливостей зарубіжного досвіду [3]. В Україні поняття «soft skills» є відносно новим і достатньою мірою недослідженим. Тож розгляд питання розвитку «м'яких» навичок студентів під час їх навчання в університеті надзвичайно актуальне.

Універсальні навички (soft skills) у європейській практиці протиставляються спеціальним або професійно-спрямованим навичкам (hard skills), оскільки не мають жорсткої прив'язки до конкретної професійної діяльності. Soft skills універсальні та

необхідні для будь-якого виду діяльності, дозволяють швидко адаптуватися до нових умов, змінювати умови праці, вирішувати нестандартні завдання.

Спеціаліст з розвитку навичок для зайнятості молоді в Міжнародній організації праці Лора Брюер виділяє компетенції та навички, необхідні для того, щоб бути конкурентоспроможним на сучасному ринку праці [5]. Переважна більшість роботодавців шукають фахівців не лише з досвідом професійної роботи, але й з добре розвиненими «м'якими» навичками. Найактуальнішими з них є гнучкість або здібність адаптуватись; здатність до вільної активної комунікації; уміння вирішувати проблемні ситуації; креативність; навички міжособистісних відносин; вміння працювати в команді.

Аналізуючи освітні програми підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування бачимо, що більшість освітніх компонентів забезпечують формування професійних компетентностей. Постає логічне запитання, як студентам опанувати м'якими навичками, як відшліфувати їх на практиці під час навчання? У першу чергу варто змінити форму навчання в цілому. Пасивний стиль навчання має поступитись місцем активному навчальному процесу з використанням креативу у спілкуванні, наочності та інтерактиву. Головними інструментами педагогів мають стати нові технології. Заняття з технологій можна урізноманітнити не лише вивченням технологічних процесів, а й доповнити майстер-класами з фахівцями рестораторами, технологами чи менеджерами-практиками, прослуховуванням інтерв'ю за їх участі чи переглядом YouTube-каналів провідних світових фахівців галузі. А заняття з устаткування закладів готельного та ресторанного господарства можуть стати значно цікавішими за умови використання окулярів доповненої реальності та технологій тривимірної візуалізації.

У розвинених країнах педагоги вже давно працюють за принципом «мінімум теорії – максимум практичної роботи». Тому, у новій системі учитель припиняє виконувати функції лектора. Він має стати ментором, який координує процес навчання та підказує учням різні шляхи [4].

Будь-який студент так або інакше під час навчання спілкуючись з колегами, викладачами, допоміжним персоналом поступово розвиває власні «soft skills». Набагато ефективніше це може відбуватись за активної участі студента в різноманітних гуртках, спілках, громадських об'єднаннях, наукових товариствах, студентському самоврядуванні тощо. Така діяльність у різних студентських, молодіжних ініціативах допомагає вдосконалювати комунікативні навички та брати на себе відповідальність за рішення [2].

Під навчального процесу важливо привчати студентів до активного слухання, тобто формувати здатність уважно слухати, ставити допоміжні запитання, що дозволяє ширше розкрити думку та зрозуміліше пояснити власну позицію. Вміння аргументовано, тактовно, грамотно вести перемовини сприяє розвитку особистісних якостей менеджера сфери обслуговування. Доречними стануть також уміння переконувати, використовуючи вербальні та невербальні елементи комунікації (вміння не тільки висловлювати думку розумно та стисло, але й застосовувати жести, міміку, поставу на підтвердження слів, що робить спілкування більш виразним). Для фахівців готельно-ресторанного господарства важливими також є письмові навички (наприклад, вміння укладати звіти, вести бізнес-комунікацію).

Окремою, але не менш важливою здатністю є вміння критично мислити (аналізувати ситуацію, що склалася, робити корисні висновки та змінювати поведінку відповідно до середовища). Особливе місце у переліку професійно-значущих характеристик сучасного фахівця сфери обслуговування є емпатія (здатність відчувати, розуміти та аналізувати почуття та емоції інших людей). Не на останньому місці знаходиться емоційний інтелект, позитивне світосприйняття, бажання дізнатися нове, вміння розв'язувати проблеми творчо і нестандартно та прагнення до саморозвитку.

Але для успішного формування вміння застосовувати отримані навички у робочих ситуаціях людина має практикувати їх протягом усього навчання, оскільки вони мають тенденцію до зворотного розвитку. У теперішніх умовах «soft skills» не тільки доповнюють «hard skills» та створюють нові можливості, вони ще сприяють розвитку та формуванню професійності.

Безперервний розвиток нових технологій спонукає людей постійно працювати над собою, вдосконалюватися, опановувати додаткові навички та розвиватися в обраній професії. Відповідно навчальний процес теж необхідно змінювати, упроваджувати нові інтерактивні технології, спрямовані не лише на формування професіоналізму, а сприяти особистісному розвитку майбутніх фахівців, здатних швидко змінюватися, розвиватися, комунікувати, швидко вчитися, реагувати на нові виклики, експериментувати. Упровадження методик розвитку «soft skills» на всіх етапах професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечить більш високу якість роботи даної сфери та конкурентоспроможність наших випускників на ринку праці.

Список використаної літератури

1. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. – Випуск 65. «Торгівля та громадське харчування», що затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України 30.11.1999 р. N 918. Погоджений Міністерством праці та соціальної політики України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0918204-99>

2. Коваль К. О. Розвиток «SOFT SKILLS» у студентів – один з важливих чинників працевлаштування. Вісник Вінницького політехнічного інституту. 2015. № 2. С. 162–167

3. Сімакова І. О. Використання кейсового методу для навчання іншомовної професійно орієнтованої дискусії студентів інженерних спеціальностей. ВІСНИК НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка. 2010. Вип. 3. С. 191–195.

4. Траєкторія розвитку «soft skills» у студентів факультету агротехнологій та екології як один з важливих чинників формування професійних навичок молоді / Іванова І. Є. та ін. *Удосконалення освітньо-виховного процесу в закладі вищої освіти* : зб. наук.-метод. праць Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного. Мелітополь, 2020. Вип. 24. С. 18-24.

5. 10000videosSoftSkills. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.thv.softskills&hl=u>

Олена ОДИНЕЦЬ

ПРОБЛЕМА КОЛЕКТИВНОГО ВИХОВАННЯ У ТВОРЧІЙ СПАДЩИНІ А. С. МАКАРЕНКА

Педагогічна спадщина Антона Семеновича Макаренка давно і заслужено стала класикою вітчизняної і світової педагогіки. Технологія жорсткого колективного виховання спиралася на радянську ідеологію. Хоча суспільний лад змінився, але технологія видатного педагога зберігає свою актуальність. Його теорія стала базою, яку цілком можна адаптувати і використовувати сьогодні. Величезна цінність теорії і практики А. С. Макаренка в тому, що він сформулював ряд важливих ідей в галузі педагогіки: зв'язок виховання з життям, багатосторонній вплив на відносини за допомогою діяльності, різноманіття внутрішньо колективних та міжколективних відносин. Ідеї Макаренка продовжують жити і розвиватися. Підтвердження тому – приклади сучасних освітніх установ, які успішно використовують елементи його технології. Спробуємо проаналізувати одні з ключових педагогічних ідей Антона Семеновича – ідею та практику колективного виховання.

Метод колективного виховання був вивчений педагогом на практиці в стінах трудової колонії для дітей-правопорушників ім. М. Горького (1920-1928 під Полтавою, з 1926 в Куряжі поблизу Харкова) і дитячій комуні ім. Ф. Е. Дзержинського (1927-35, в передмісті Харкова). Працю в трудовій колонії А. С. Макаренко описав у «Педагогічній