

DOI: <https://doi.org/10.33989/2075-146x.2021.27.247074>
УДК 378.04:640.43:005

ЛЮБОВ КРАВЧЕНКО

ORCID: 0000-0003-0011-609X

ВАЛЕНТИНА ОНІШКО

ORCID: 0000-0002-2260-971X

Полтавський національний педагогічний університет імені В.Г.Короленка

УПРАВЛІНСЬКА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНЬОГО МЕНЕДЖЕРА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ: ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ ТА МЕТОДИЧНИЙ КОМПОНЕНТИ

У статті представлено аналіз процесу формування управлінської компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (на прикладі готельно-ресторанної справи) у ході професійної підготовки в закладах предвищої та вищої освіти. На основі опрацювання досліджень науковців із дотичних питань виокремлено низку організаційних та методичних компетентностей; дефініцію «управлінська компетентність майбутніх менеджерів сфери обслуговування» потрактовано як полікомпонентну динамічну комбінацію управлінських знань, організаційних умінь, навичок навчати персонал, способів мислення, поглядів, цінностей, відповідних особистісних якостей, зреалізовану на рівнях предвищої та вищої освіти в галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Доведено, що структурно така компетентність є інтегрованим комплексом загальних («м'які» навички) і спеціальних («тверді» – фахові, предметні, управлінсько-професійні навички) компетентностей та визначає здатність майбутнього менеджера успішно вести професійну діяльність, цілеспрямовано підвищувати фаховий рівень управління й лідерства в підпорядкованому йому колективі працівників готельно-ресторанного підприємства, будувати кар'єру та творити власну концепцію життєвого успіху. До організаційних компетентностей віднесено: знання – теоретичних основ організації процесу надання послуг, форм, засобів, методів та прийомів організації пізнавальної діяльності персоналу; структури, психолого-педагогічних аспектів спілкування в підприємстві чи дорученому колективі; видів формальних, напівформальних і неформальних методів прийняття й реалізації рішень; умінь – аналізувати організаційні середовища, готувати стратегічні та оперативні плани, відповідні заходи і процедури; реалізувати завдання з опорою на позитивні сторони кожного працівника. До методичних компетентностей належать: мобільність знань (постійне відновлення інформації для успішного рішення завдань у конкретних умовах); гнучкість методів (застосування методів залежно від умов); критичність мислення (творчість, нестандартність, оригінальність задуму); відповідальність за власні дії та рішення щодо кваліфікованого навчання персоналу.

***Ключові слова:** професійна предвища і вища підготовка, майбутній менеджер сфери обслуговування, управлінська компетентність, готельно-ресторанна справа, організаційний компонент компетентності, методичний компонент компетентності*

Постановка проблеми. Сучасне реформування професійної освіти для сфери обслуговування покликане змінити статус фахівця, визначити перелік неперервно оновлюваних компетентностей та кваліфікаційних функцій, установити вимоги до якості професійної підготовки та рівня професіоналізму. Предвищу і вищу професійну освіту сьогодні розглядають найважливішим соціально-державним інститутом для підготовки молодого покоління, здатного розв'язувати професійні завдання у визначеній сфері діяльності людини, що є можливим завдяки наявності у фахівців інтегрованих компетентностей, а також здатності безперервно їх поглиблювати та розвивати. Тому нині актуалізуються питання дослідження особливостей професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування як менеджерів готельно-ресторанної справи в динамічно змінюваних економічних умовах.

Найважливішим завданням української професійної освіти для сфери обслуговування сьогодні є підвищення управлінського професіоналізму майбутніх випускників закладів вищої освіти (ЗВО), які будуть б здатними до швидкої адаптації на ринку праці, постійного особистісного розвитку, формування управлінських навичок, технологій самоменеджменту, опанування двома й більше іноземними мовами, поглиблення знань із глобальних інформаційних технологій. Нові вимоги до підготовки фахівців як майбутніх менеджерів у сфері обслуговування зумовлені об'єктивними тенденціями: динамічним розвитком індустрії сфери послуг та розширенням соціальних вимог до її успішності.

Нині професійне формування майбутніх менеджерів сфери обслуговування має базуватися не лише на традиційних та класичних підходах, а й на пошукові нових методів і засобів, за допомогою яких відбуватиметься

формування нової якості і структури управлінської компетентності, зокрема – у фахівців спеціальності «Готельно-ресторанна справа» у вітчизняних закладах передвищої та вищої освіти.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вивчення наукової літератури та нормативних документів із галузі знань «Сфера обслуговування» засвідчило певну розробленість питань професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної галузі й дало змогу визначити такі напрями досліджень учених: підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах вищої освіти (Іванова, 2018; Шевчук, 2018); особливості фахової підготовки фахівців туризму й готельної справи (Зінченко, 2017; Камишнікова, 2017; Мединська, 2020); структура та компоненти професійної готовності фахівців із туризму (Гончар, 2020); особливості підготовки майбутніх фахівців із туризмознавства (Вінюк, 2017); професійна підготовка фахівців готельно-ресторанної справи (Бурак, 2020; Гончар, 2020; Маринюк, 2017; Полуда, 2010).

Проблематику професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи та формування їхньої фахової компетентності також досліджували М. Бабешко, Ю. Безрученков, В. Бурак, А. Маринюк, І. Носова, В. Радкевич, Л. Савченко, Л. Хаєт, Л. Малик, Т. Поночовна-Рисак та ін. Т. Поночовною-Рисак актуалізовано вплив соціально-економічних умов сьогодення на визначення компетентнісного набору професійних знань і умінь, ділових навичок майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, які уможливили б розв'язання ними нетипових проблем, використання економічного складу мислення, лідерства та підприємницьких здібностей; необхідною вчена вважає фундаментальну освіту та ґрунтовну підготовку, пов'язану з організаційно-управлінською, господарською, комерційною, інвестиційною та науково-дослідною діяльністю у сфері ресторанного й готельного господарства та виставкової діяльності (Поночовна-Рисак, 2019); А. Корніяка та Т. Голікова актуальність проблем підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності пов'язують із не досить високим рівнем організації та методики освітнього процесу, слабким методичним диференціюванням основ підготовки керівників і груп фахівців, низькою зацікавленістю з боку працівників виробництв в особистому розвитку та підвищенні кваліфікації через брак мотивації і помилкове самооцінювання, відсутністю фахово підготовлених кадрів для проведення внутрішньофірмових курсів підвищення кваліфікації у сфері гостинності (Корніяка, Голікова, 2013, с. 34).

Як бачимо, в теорії і практиці вітчизняної професійної підготовки фахівців сфери обслуговування існує значна кількість досліджень, проведених із урахуванням теоретичних положень і практичних досягнень компетентнісного наукового підходу. Переважна більшість учених у структурі професійної компетентності таких фахівців виокремлює управлінську компетентність; водночас організаційний та методичний компоненти такої компетентності перебувають деталізації з позицій потреб сьогодення, зокрема – інноваційного розвитку готельно-ресторанної справи.

Мета статті – охарактеризувати структуру й особливості організаційного і методичного компонентів управлінської компетентності майбутніх менеджерів сфери обслуговування

Виклад основного матеріалу дослідження. Універсальна модель професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, на думку вчених має містити три блоки, кожен із яких, як складник цілісності, містить низку компетентностей: 1 блок – фундамент (платформа), репрезентований особистісними якостями (міжособистісні навички, цілісність, професіоналізм, ініціативність, адаптивність і гнучкість, безперервність навчання); 2 блок – зв'язок з індустрією гостинності, представлений академічними (читання, письмо, наука і технологія, основи роботи з комп'ютером, комунікація, критичне та аналітичне мислення) та професійними (спільна робота, клієнт Focus, планування та організація, творче мислення, вирішення проблем і прийняття рішень, робота з новітніми технологіями, планування та координація, бізнес-основа) компетентностями; 3 блок – спеціалізація «Готельно-ресторанна справа» містить загальногалузеві (принципи та поняття, операції та процедури, безпека та охорона, маркетинг і продаж готельно-ресторанних послуг, забезпечення якості та контроль, доступність) та специфічні галузеві (організація обслуговування споживачів готельних послуг, маркетинг та управління в готельно-ресторанній індустрії, туроперейтинг, відпочинок та рекреація, наради, івенти та виставки) компетентності (Бабешко, 2017).

Вивчення особливостей підготовки кадрів сфери обслуговування, зокрема – туризму і готельної справи, в умовах євроінтеграції України та підвищення конкурентності туристичної галузі уможливило виокремлення вченими складників моделі фахівця: особистісна компетентність (аксіологічна, персональна, інформаційна, екологічна, валеологічна); професійна (соціальна, комунікативна, організаційна, пошуково-реконструктивна, анімаційна, ауто-компетентність). Професійна компетентність фахівця туризму та готельно-ресторанної справи ґрунтується на важливих якостях: пам'яті, творчому мисленні, рефлексії, організованості, зібраності, акуратності й пунктуальності, емоційній стійкості, допитливості, спостережливості, уважності, відкритості, контактності; передбачає володіння психофізіологічними властивостями: (рефлексивністю, гнучкістю, абстрагуванням, вербалізацією, емоційною стабільністю), це, на думку В. Зінченко, сприятиме успішній реалізації майбутнього фахівця в професійній діяльності (Зінченко, 2017, с. 255).

Засновуючись на зазначеному вище, вважаємо, що майбутній менеджер сфери обслуговування має бути обізнаним у особливостях планування, досконало знати специфіку галузі, в якій він планує працювати, мати чітко виражені риси лідера, що усвідомлює специфіку обраного сегменту діяльності та контролю виробничо-

господарських процесів на підприємстві, сфери послуг тощо. Організаційний компонент професійної діяльності менеджера готельно-ресторанного підприємства передбачає наявність у нього готовності до повідомлення підлеглими фахово необхідної інформації; забезпечення різноманітних видів діяльності (навчальної, інструктувальної, культурно-масової тощо) персоналу та добору відповідних заходів; прагнення неперервного вдосконалювати власну управлінську діяльність. Основні положення організаційної компетентності у своїх працях розглядали І. Кожем'якіна, С. Пільова, О. Чубарук та ін. Організаційна компетентність – це здатність особистості менеджера систематизувати власні засоби управлінської діяльності з урахуванням необхідності розподілу праці, групування робіт та видів діяльності персоналу, встановлення діапазону контролю, координації робіт.

Розглянемо зміст складників, що детермінують організаційний компонент управлінської компетентності менеджера сфери обслуговування. До відповідних інформаційних можливостей належать знання: теоретичних основ процесу надання послуг (закономірності, принципи, методи); форм, засобів, методів та прийомів організації навчально-пізнавальної діяльності підпорядкованого персоналу; структури, психолого-педагогічних аспектів спілкування на підприємстві чи в дорученому колективі; видів формальних, напівформальних і неформальних методів прийняття й реалізації рішень, які можуть стати складовими рішення щодо забезпечення ефективності діяльності підпорядкованої ланки сфери послуг.

У зв'язку із зазначеним вище, менеджер підприємства сфери послуг має вміння аналізувати поточні й перспективні організаційні середовища, беручи до уваги: організаційні потреби, механізми надання та використання ресурсів, процес підготовки перспективних планів, проектів і заходів і процес їх реалізації для забезпечення відповідності планам, стратегіям і процедурам галузі; аналізувати питання організаційного характеру для управління підприємством або колективом; розробляти перспективні плани розвитку підпорядкованого сегменту сфери послуг; забезпечувати реалізацію методик навчання персоналу відповідно до планів, стратегій та процесів сфери послуг; залучати співробітників до реалізації основних видів діяльності – дослідження, проєктування, керівництва; здійснювати контроль та оновлення оперативних планів, стратегій і процесів з урахуванням досягнень науково-технічного прогресу для задоволення мінливих потреб обраної сфери діяльності; організувати процес управління з опорою на позитивні сторони кожного працівника; бути організатором соціальних умов розподілу праці, що забезпечують розвиток і становлення особистості кожного підлеглого працівника; скеровувати продуктивну групову роботу, делегувати повноваження; застосовувати ефективні методи, прийоми впливу на підлеглих та їхнє самовдосконалення (бесіда, діалог, дискусія, мозкова атака, сюжетно-рольова гра, робота в групах тощо); проводити вертикальне та горизонтальне координування робіт і видів діяльності; забезпечувати різні види діяльності підлеглих таким чином, щоб результати відповідали цілям підприємства; гармонізувати власну діяльність і поведінку в ході безпосередньої взаємодії з персоналом, володіти технологіями і методиками самоменеджменту (управління часом, самоіміджування, здоровий спосіб життя).

Для організації конструктивної взаємодії з підлеглими, підвищення компетентності в питаннях організаційного компонента управлінської діяльності сучасним менеджерам-лідерам необхідно в сукупності розглядати отриманий досвід і результати діяльності сфери послуг загалом та готельно-ресторанного господарства зокрема.

Реаліями сьогодення також є об'єктивна потреба підвищення рівня сформованості методичного компонента управлінської компетентності майбутніх менеджерів сфери обслуговування, адже значну частину свого робочого часу вони займаються навчанням персоналу. У складний період реформування сфери послуг України та входження її до Європейського простору набуває особливої актуальності проблема іміджу сучасного менеджера, вимоги до компетентностей якого становлять не лише нормативами з боку держави, підприємств, громадськості, а й самими працівниками, які прагнуть постійно навчатися та вдосконалюватися в своєму фаховому сегменті. Проте на практиці часто існує невідповідність між очікуваннями та існуючим іміджем частини менеджерів. Спостереження свідчать: рядові працівники бачать менеджера готельно-ресторанного бізнесу гнучким, спостережливим та чуйним професіоналом, що постійно прагне зацікавити підлеглих, захопити перспективами успіху, є яскравою, неповторною особистістю, носієм загальнолюдських цінностей, глибоких і різноманітних знань, високої культури. У зазначеному контексті вчені підкреслюють важливість компонентів методичної компетентності: мобільність знань (постійне відновлення знань для успішного рішення завдань зараз і в даних умовах), гнучкість методів (застосування того або іншого кожного методу в залежності від умов), критичність мислення (творче, нестандартне мислення), відповідальність за дії (Савченко, 2017; Шевчук, 2018).

Методичну компетентність розглядаємо як здатність особистості майбутнього менеджера структуровано та ефективно застосовувати різноманітні методи і прийоми під час педагогічної діяльності з колективом підприємства готельно-ресторанної сфери. Зміст методичного складника управлінської компетентності менеджера сфери обслуговування становлять насамперед знання: методологічних і теоретичних засад педагогічного процесу на сучасному етапі розвитку науки і людства; переваг, недоліків, належних механізмів використання методів навчання персоналу та складових рішень для організації цього навчання; сильних сторін та обмежень різних методів навчання сфері послуг; норм, критеріїв оцінювання знань, умінь персоналу, засобів пояснення їх та отримання зворотного зв'язку; методики самостійного навчання різних груп працівників в

обставинах фахової діяльності. Відповідними є і уміння: розробляти методичні системи та окремі методи соціалізації і професійної підготовки персоналу, його виховання й розвитку; створювати методичні матеріали: програми навчання різних груп персоналу, тексти лекцій, плани практичних занять, тестові завдання, методичні рекомендації щодо самостійної освіти тощо; дотримуватися вимог поступального розвитку при підготовці методичних ресурсів; здійснювати пошук шляхів, прийомів, способів і засобів активізації пізнавальної діяльності персоналу, скорочення часу на ефективне та якісне професійне навчання працівників; розробляти нові підходи, принципи, форми і методи професійної підготовки працівників до діяльності в умовах конкуренції; обирати оптимальні засоби управлінсько-педагогічного впливу; використовувати технологічний інструментарій, який дозволяє оптимальними методами і засобами найбільш ефективно опановувати інноваційний досвід діяльності в сфері готельно-ресторанних послуг; обирати адекватні завданням форми презентації результатів діяльності; конкретизувати цілі у відповідності до оперативних планів навчання працівників, обирати зміст навчання відповідно до цілей та їхніх пізнавальних можливостей; здійснювати збір, аналіз і використання даних з усіх аспектів навчання персоналу; аналізувати та впроваджувати у власну діяльність теоретично обґрунтовані положення інноваційного досвіду навчання персоналу готельно-ресторанних підприємств.

Важливими критеріями ефективного формування управлінської компетентності майбутніх менеджерів сфери обслуговування, зокрема її організаційного та методичних компонентів, вважаємо безперервну практичну підготовку, професійне навчання за планом у відповідності до фахових потреб; тому освітній процес закладів передвищої та вищої освіти має бути максимально наближеним до умов діяльності кваліфікованих і компетентних менеджерів сучасного ринку та сфери обслуговування.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, під час підготовки фахівців готельно-ресторанної справи як майбутніх менеджерів сфери обслуговування, при формуванні в них необхідних компетентностей рекомендовано пам'ятати, що підприємства сфери обслуговування як суб'єкти, які створюють попит на професійних управлінців, є досить різними: великі національні компанії, що працюють на внутрішньому ринку, виробники інтелектуальних продуктів та послуг у гуманітарній сфері, система державного управління та ін., що сьогодні зацікавлені у фахівцях, які вільно володіють не лише професією, а й можуть орієнтуватися в суміжних галузях діяльності, мають низку управлінських якостей, що дозволяють швидко досягати поставленої мети, а також – професійну мобільність готовність до неперервного фахового зростання, організаційну та методичну компетентність.

Управлінську компетентність як основу професійної компетентності майбутнього менеджера сфери обслуговування, в перспективі розглядаємо в руслі її вивчення в тісному зв'язку із соціально-економічними процесами, що відбуваються в країні, як характеристики результату передвищої і вищої підготовки фахівців з урахуванням значущих аспектів – організаційного та методичного.

Список використаних джерел

- Бабешко, М. С. (2017). Універсальна модель професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної індустрії. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*, 53 (106), 63-70.
- Безрученков, Ю. В. (2014). Формування професійної культури майбутніх фахівців сфери ресторанного господарства у вищому навчальному закладі. (Автореф. дис. канд. пед. наук). Луганськ.
- Бурак, В. Г. (2020). Досвід професійної підготовки фахівців готельно-ресторанного господарства в закладах вищої освіти. *Інноваційна педагогіка*, 29, 1, 88-92.
- Віндюк, А. В. (2017). Особливості практико-орієнтованого змісту професійної підготовки майбутніх фахівців із туризмознавства в закладах вищої освіти. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*, 2, 98-103. Взято з http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vznu_ped_2017_2_18
- Гончар, Л. О. (2020). Обґрунтування концептуальної моделі підготовки фахівців готельно-ресторанної справи в Україні: організаційно-аналітичний аспект. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Економіка і управління*, 31 (70), 6, 39-49.
- Зінченко, В. А. (2017). Особливості підготовки кадрів туризму і готельної справи в умовах євроінтеграції України та підвищення конкурентності туристичної галузі. *Проблеми освіти*, III (67), 241-259.
- Іванова, О. А. (2018). Особливості структурної складової частини професійної позиції фахівця сфери послуг. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Педагогічні науки: реалії та перспективи*, 61, 92-94.
- Зайцева, В. М. (2017). *Індустрія гостинності в Україні: стан і тенденції розвитку*: монографія. Запоріжжя: Просвіта.
- Камишнікова, Г. В. (2017). *Формування правової компетентності майбутніх фахівців готельного господарства та туризму в процесі професійної підготовки*. (Дис. канд. пед. наук). Харків: Українська інженерно-педагогічна академія.
- Корніяка, А. О., Голікова, Т. П. (2013). Шляхи вдосконалення системи навчання у сфері гостинності. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*, 4 (60), 34–38.
- Короткова, Л. І. (2020). Структура педагогічної системи професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластера. *Colloquium-journal*, 25 (77). Взято з <https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-pedagogichnoyi-sistemi-profesiyanoi-pidgotovki-maybutnih-fahivtsiv-sferi-poslug-v-umovah-osvitnovirobnichogo-klastera>.

- Кравець, С. Г. (2014). *Формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах*. (Дис. канд. пед. наук). Київ.
- Лукашевич, Н. П. (2007). *Самоменеджмент. Теорія і практика*: учебник. Киев: Ника-Центр.
- Малик, Л. Б. (2013). Професійна компетентність як базовий компонент професійної культури майбутніх фахівців – студентів технічних коледжів. В кн. *Психолого-педагогічні проблеми становлення сучасного фахівця: матеріали міжнар. наук.-практ. конф.* (с. 236-242). Харків: ХНЕУ: ХОГОКЗ.
- Маринюк, А. Ю. (2017). Основні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців галузі гостинності на сучасному етапі. *Економічні горизонти*, 2 (3), 80-84.
- Мединська, С. І. (2020). Розвиток та оцінювання soft skills при формуванні іншомовної компетентності у здобувачів вищої освіти в галузі туризму, готельно-ресторанної справи та міжнародного бізнесу. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Педагогічні науки*, 1 (19), 219-223.
- Носова, І. О., Машкова, О. В., Хаєт, Л. Г. *Концептуальні підходи до підготовки фахівців готельно-ресторанної справи*. Взято з <http://scaspee.com/allmaterials/1>.
- Полуда, В. В. (2010). *Формування професійної компетентності майбутніх фахівців із готельного господарства у процесі фахової підготовки*. (Дис. канд. пед. наук). Київ.
- Поночовна-Рисак, Т. М. (2019). Проблеми професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*, 62, 1, 66–69.
- Радкевич, В. О., Кравець, С. Г., Козак, А. Р. (2020). Ключові компетентності (м'які навички) майбутніх фахівців індустрії гостинності. *Colloquium-journal*, 15 (67). Взято з <https://cyberleninka.ru/article/n/klyuchovi-kompetentnostim-yaki-navichki-maybutnih-fahivtsiv-industriyi-gostinnosti>.
- Савченко, Л. (2019). Зміст професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. *Професіоналізм педагога: теоретичні й методичні аспекти*, 11, 72-80.
- Шевчук, С. С. (2018). Професійна підготовка фахівців сфери обслуговування на засадах компетентнісного підходу. *Імідж сучасного педагога*, 5 (182), 41-45.

References

- Babeshko, M. S. (2017). Universalna model profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv hotelno-restoranoi industrii. [Universal model of professional training of future specialists of the hotel and restaurant industry]. *Pedahohika formuvannia tvorchoi osobystosti u vyshchii i zahalnoosvitnii shkolakh [Pedagogy of creative personality formation in higher and general education schools]*, 53 (106), 63-70 [in Ukrainian].
- Bezruchenkov, Yu.V. (2014). *Formuvannia profesiinoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery restorannoho hospodarstva u vyshchomu navchalnomu zakladi [Formation of professional culture of future specialists in the field of restaurant management in a higher educational institution]*. (Extended abstract of PhD diss). Luhansk [in Ukrainian].
- Burak, V. H. (2020). Dosvid profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv hotelno-restorannoho hospodarstva v zakladakh vyshchoi osvity [Experience of professional training of hotel and restaurant specialists in higher education institutions]. *Innovatsiina pedahohika [Innovative pedagogy]*, 29, 1, 88-92 [in Ukrainian].
- Honchar, L. O. (2020). Obgruntuvannia kontseptualnoi modeli pidhotovky fakhivtsiv hotelno-restoranoi spravy v Ukraini: orhanizatsiino-analitychnyi aspekt [Substantiation of the conceptual model of training of hotel and restaurant specialists in Ukraine: organizational and analytical aspect]. *Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Ekonomika i upravlinnia [Scientific notes of TNU named after VI Vernadsky. Economics and management]*, 31 (70), 6, 39-49 [in Ukrainian].
- Ivanova, O. A. (2018). Osoblyvosti strukturnoi skladovoi chastyny profesiinoi pozytsii fakhivtsia sfery posluh [Features of the structural component of the professional position of a service specialist]. *Naukovyi chasopys NPU imeni M. P. Drahomanova. Pedahohichni nauky: realii ta perspektivy [Scientific journal of NPU named after MP Drahomanov. Pedagogical sciences: realities and prospects]*, 61, 92-94 [in Ukrainian].
- Kamyshnikova, H. V. (2017). *Formuvannia pravovoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv hotelnoho hospodarstva ta turyzmu v protsesi profesiinoi pidhotovky [Formation of legal competence of future specialists of hotel management and tourism in the process of professional training]*. (PhD diss.). Kharkiv: Ukrainska inzhenerno-pedahohichna akademiia [in Ukrainian].
- Korniiaka, A. O., Holikova, T. P. (2013). Shliakhy vdoskonalennia systemy navchannia u sferi hostynnosti [Ways to improve the education system in the field of hospitality]. *Naukovyi visnyk Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli [Scientific Bulletin of Poltava University of Economics and Trade]*, 4 (60), 34-38 [in Ukrainian].
- Korotkova, L. I. (2020). Struktura pedahohichnoi systemy profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv sfery posluh v umovakh osvitno-vyrobnychoho klastera [The structure of the pedagogical system of professional training of future specialists in the field of services in the educational and production cluster]. *Colloquium-journal*, 25 (77). Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-pedagogichnoyi-sistemi-profesinyoi-pidgotovki-maybutnih-fahivtsiv-sferi-poslug-v-umovah-osvitnovyrobnychoho-klastera> [in Ukrainian].
- Kravets, S. H. (2014). *Formuvannia kliuchovykh kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv restorannoho servisu u vyshchykh profesiynykh uchylyshchakh [Formation of key competencies of future specialists of restaurant service in higher professional schools]* (PhD diss.). Kyiv [in Ukrainian].
- Lukashevych, N. P. (2007). *Samomenedzhment. Teoriya y praktyka [Self-management. Theory and practice]*: uchebnyk. Kiev: Nyka-Tsentr [in Ukrainian].

- Malyk, L. B. (2013). Profesiina kompetentnist yak bazovyi komponent profesiinoi kultury maibutnikh fakhivtsiv – studentiv tekhnichnykh koledzhiv [Professional competence as a basic component of the professional culture of future professionals - students of technical colleges]. In *Psykhologo-pedahohichni problemy stanovlennia suchasnoho fakhivtsia [Psychological and pedagogical problems of becoming a modern specialist]: materialy Mizhnar. nauk.-prakt. konf.* (pp. 236-242). Kharkiv: KhNEU; KhOHOKZ [in Ukrainian].
- Maryniuk, A. Yu. (2017). Osnovni aspekty profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv haluzi hostynnosti na suchasnomu etapi [The main aspects of professional training of future hospitality professionals at the present stage]. *Ekonomichni horyzonty [Economic horizons]*, 2 (3), 80-84 [in Ukrainian].
- Medynska, S. I. (2020). Rozvytok ta otsiniuvannia soft skills pry formuvanni inshomovnoi kompetentnosti u zdobuvachiv vyshchoi osvity v haluzi turyzmu, hotelno-restoranoi spravy ta mizhnarodnoho biznesu [Development and assessment of soft skills in the formation of foreign language competence in applicants for higher education in the field of tourism, hotel and restaurant business and international business]. *Visnyk universytetu imeni Alfreda Nobelja. Pedahohichni nauky [Bulletin of the Alfred Nobel University. Pedagogical sciences]*, 1 (19), 219-223 [in Ukrainian].
- Nosova, I. O., Mashkova, O. V., & Khaiet, L. H. *Kontseptualni pidkhody do pidhotovky fakhivtsiv hotelnorestoranoi spravy [Conceptual approaches to the training of hotel and restaurant professionals]*. Retrieved from <http://scaspee.com/allmaterials/1> [in Ukrainian].
- Poluda, V. V. (2010). Formuvannia profesiinoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv iz hotelnoho hospodarstva u protsesi fakhovoi pidhotovky [Formation of professional competence of future specialists in the hotel industry in the process of professional training]. (PhD diss.). Kyiv [in Ukrainian].
- Ponochovna-Rysak, T. M. (2019). Problemy profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv hotelno-restoranoi spravy [Problems of professional training of future specialists in hotel and restaurant business]. *Pedahohika formuvannia tvorchoi osobystosti u vyshchii i zahalnoosvitnii shkolakh [Pedagogy of creative personality formation in higher and general education schools]*, 62, 1, 66–69 [in Ukrainian].
- Radkevych, V. O., Kravets, S. H., & Kozak, A. R. (2020). Kliuchovi kompetentnosti (miaki navychky) maibutnikh fakhivtsiv industrii hostynnosti [Key competencies (soft skills) of future professionals in the hospitality industry]. *Colloquium-journal*, 15 (67). Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/klyuchovi-kompetentnostim-yak-navichki-maybutnih-fahivtsiv-industriyi-gostinnosti> [in Ukrainian].
- Savchenko, L. (2019). Zmist profesiinoi pidhotovky fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [The content of professional training of service professionals]. *Profesionalizm pedahoha: teoretychni y metodychni aspekty Teacher professionalism: theoretical and methodological aspects*, 11, 72-80 [in Ukrainian].
- Shevchuk, S. S. (2018). Profesiina pidhotovka fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia na zasadakh kompetentnisnogo pidkhodu [Professional training of service specialists on the basis of the competence approach]. *Imidzh suchasnoho pedahoha [The image of a modern teacher]*, 5 (182), 41-45 [in Ukrainian].
- Vindiuk, A. V. (2017). Osoblyvosti praktyko-oriantovanoho zmistu profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv iz turyzmoznavstva v zakladakh vyshchoi osvity [Features of practice-oriented content of professional training of future specialists in tourism in higher education institutions]. *Visnyk Zaporizkoho natsionalnoho universytetu. Pedahohichni nauky [Bulletin of Zaporizhia National University. Pedagogical sciences]*, 2, 98-103. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vznu_ped_2017_2_18 [in Ukrainian].
- Zaitseva, V. M. (Ed.). (2017). *Industriia hostynnosti v Ukraini: stan i tendentsii rozvytku [Hospitality industry in Ukraine: state and development trends]: monohrafiia. Zaporizhzhia: Prosvita* [in Ukrainian].
- Zinchenko, V. A. (2017). Osoblyvosti pidhotovky kadriv turyzmu i hotelnoi spravy v umovakh yevrointehratsii Ukrainy ta pidvyshchennia konkurentnosti turystychnoi haluzi [Features of training of tourism and hotel business in the conditions of European integration of Ukraine and increase of competitiveness of tourist branch]. *Problemy osvity [Problems of education]*, III (67), 241-259 [in Ukrainian].

KRAVCHENKO L., ONIPKO V.

Poltava V. G. Korolenko national pedagogical University, Ukraine

MANAGEMENT COMPETENCE OF THE FUTURE SERVICE MANAGER: ORGANIZATIONAL AND METHODMETHODOLOGICAL COMPONENTS

The article presents an analysis of the process of formation of managerial competence of future specialists in the field of service (on the example of hotel and restaurant business) in the course of professional training in institutions of higher and higher education. Based on the research of scientists on the training of future specialists in the field, a number of organizational and methodological competencies have been identified; the definition of "managerial competence of future service managers" is interpreted as a multicomponent dynamic combination of management knowledge, organizational skills, skills to train staff, ways of thinking, views, values, relevant personal qualities, implemented at the level of higher education 24 "Service Area 24" "Hotel and restaurant business. It is proved that structurally such competence is an integrated set of integrated, general ("soft" skills) and special ("hard" professional, subject, managerial and professional skills) competencies and determines the ability of the future manager to successfully conduct professional activities, purposefully improve professional the level of management and leadership in his subordinate staff of the hotel and restaurant company, build a career and create your own concept of success in life. The organizational competencies include the following: knowledge of the theoretical foundations

of the organization of the process of providing services, forms, tools, methods and techniques of organizing the cognitive activities of staff; structure, psychological and pedagogical aspects of communication in the enterprise or the entrusted team; types of formal, semi-formal and informal methods of decision-making and implementation; ability to analyze organizational environments, prepare strategic and operational plans, appropriate measures and procedures; implement tasks based on the positive aspects of each employee. To methodical competences - mobility of knowledge (constant updating of the information for the successful decision of problems in concrete conditions); flexibility of methods (application of methods depending on conditions), critical thinking (creativity, non-standard, originality of design), responsibility for actions and decisions.

Key words: *professional background and higher training, future service manager, managerial competence, hotel and restaurant business, organizational component of competence, methodical component of competence*