

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.Г. КОРОЛЕНКА**

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

ОГУЙ СВІТЛАНА ВОЛОДИМИРІВНА

УДК 378.04:64:005.32(043.5)

ДИСЕРТАЦІЯ

**ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ
ПІДГОТОВКИ**

015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

01 Освіта / Педагогіка

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії
Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ Світлана Огуй

Науковий керівник
кандидат педагогічних наук, доцент
Борисова Тетяна Миколаївна

Полтава – 2022

АНОТАЦІЯ

Огуй С. В. Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями). – Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка, Полтава, 2021.

Актуальність дослідження зумовлена стрімкими змінами у життєдіяльності суспільства. Індустрія обслуговування швидко розвивається і займає одну з перших позицій у формуванні економіки країни. Розвиток ринку послуг в Україні потребує наявності висококваліфікованих фахівців, до яких в сучасних умовах висувуються нові вимоги.

Для фахівців готельно-ресторанного сервісу організаційні та методичні здібності відіграють важливу роль для забезпечення високоякісного обслуговування споживачів. Адже, адміністратор залу (готелю) – таку кваліфікацію одержують випускники закладів фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» – забезпечує роботу закладу з ефективного і комфортного обслуговування відвідувачів, керує роботою персоналу, приймає замовлення, здійснює розрахунки, проектує банкети та інші події.

У процесі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування чинне місце відводиться формуванню спеціальних компетентностей. Аналіз досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування свідчить, що не в повній мірі розкриваються перспективи розвитку творчих, проектних, організаційних та управлінських навичок фахових молодших бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Таким чином, одним з важливих завдань професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування визначаємо формування організаційно-методичної

компетентності, як професійної здатності до проектування та організації технологічних процесів у закладах готельно-ресторанного сервісу.

Серед основних вимог сучасного ринку праці до випускників закладів фахової перед вищої та вищої професійної освіти – фахівців сфери обслуговування, виділяємо: готовність до безперервної самоосвіти й підвищення професійної кваліфікації; наявність ділової комунікативності; уміння працювати в команді; активна діяльність у нестандартних і невизначених ситуаціях; здатність приймати відповідальні рішення; критичне мислення; самоменеджмент; володіння навичками роботи з різними джерелами інформації тощо. Реалізація означених вище аспектів акумулює процес формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування як значимої та професійно-важливої особистісної якості в усіх ланках освітньої системи.

Особливо актуальною у сучасних умовах розвитку сфери обслуговування є підготовка висококваліфікованих фахівців, які володіють комплексом загальнопрофесійних та організаційно-методичних компетентностей. Останні в руслі «soft skills» є особливо конкурентнозначимими особистісними якостями для фахівців сфери обслуговування на сучасному ринку праці, тому нині зростає потреба в розробці та впровадженні технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, що сприятиме підвищенню рівня їх готовності здійснювати складні організаційні, маркетингові, комунікативні види професійної діяльності, ефективно забезпечувати соціальні потреби.

У роботі вперше теоретично обґрунтовано, розроблено та експериментально перевірено модель технології формування організаційно-методичної компетентності фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки, яка містить блоки: концептуальний (методологічні підходи – системний, компетентністний, професійно-діяльністний, соціокультурний, комунікативний, особистісно-орієнтований,

праксеологічний; дидактичні принципи – системності, поетапності, суб'єктності, міждисциплінарності, зв'язку навчання з сучасними вимогами; мета – підготовка фахівців сфери обслуговування, здатних організовувати та планувати діяльність закладів готельно-ресторанного сервісу; завдання професійної підготовки – опанування комплексом знань щодо планування та проєктування технологічних процесів; розвиток методичного мислення, культури та творчості; формування навичок роботи в команді, організації та управління; компоненти організаційно-методичної компетентності – мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий, управлінсько-ергономічний); змістово-процесуальний (етапи технології формування: мотиваційно-цільовий, інформаційно-когнітивний, практико-технологічний, ціннісно-особистісний; методи навчання: інтерактивні, проблемні, проєктні, особистісно-орієнтовані, ігрові, моделювальні; форми навчальної практичної діяльності: індивідуальні, парні, групові, міжгрупові, командні, колективні; зміст освіти відображений у навчально-методичних комплексах з професійно-орієнтованих дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг» та «Барна справа»), діагностувально-результативний (критерії – когнітивний, праксеологічний, рефлексивний, суб'єктний; показники мотиваційно-ціннісний, творчий, особистісно-комунікативний та рівні (високий, середній, низький) сформованості організаційно-методичної компетентності, методи діагностики: сумативне та нормативне оцінювання результатів навчання); визначено поняття «організаційно-методична компетентність фахівців сфери обслуговування» як інтегральна багаторівнева професійна здатність до проєктування, організації та контролю якості технологічних процесів у закладах готельно-ресторанної сервісу та виокремлено структурні компоненти цієї компетентності – мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий та управлінсько-ергономічний; конкретизовано шляхи та засоби доцільного поєднання педагогічних технологій, методів та форм навчальної практичної роботи, що активізують

процеси самоорганізації, саморегуляції, самомотивації навчально-пізнавальної та організаційно-методичної діяльності здобувачів освіти на рівні фахової передвищої освіти; удосконалено зміст, методи та форми аудиторної і самостійної освітньої діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування під час вивчення навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг», «Барна справа» та практичної підготовки.

У *вступі* обґрунтовано актуальність і доцільність теми дисертації, проаналізовано загальний стан дослідженості проблеми у психолого-педагогічній науці та стан її реалізації в освітній практиці, визначено об'єкт, предмет, мету, завдання і методи дослідження, розкрито його наукову новизну, практичне значення, викладено відомості про апробацію та впровадження результатів дослідження, подано відомості про структуру й обсяг роботи.

У першому розділі дисертації – *«Теоретико-методологічні основи професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування»* – окреслено структуру процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

На основі методологічних підходів (системного, компетентнісного, професійно-діяльнісного, соціокультурного, комунікативного, особистісно-орієнтованого, праксеологічного) охарактеризовано процес формування професійних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Потрактовано поняття «компетентність», «професійні компетентності», «методична компетентність», «організаційна компетентність», «організаційно-методична компетентність», «формування компетентності». Подано авторське тлумачення поняття «організаційно-методична компетентність» – інтегральна багаторівнева професійна здатність до проєктування, організації та контролю якості технологічних процесів у закладах готельно-ресторанного сервісу.

У структурі організаційно-методичної компетентності виділено два основних складники: методичний та організаційний, кожен з яких містить своєрідні елементи діяльності, що відображаються у компонентах означеної категорії, таких як: мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий, управлінсько-ергономічний.

На основі дидактичних принципів організації процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах освіти – системності, поетапності, суб'єктності (індивідуальності) навчання, міждисциплінарності зв'язків у структурі професійної підготовки, зв'язку навчання з сучасними вимогами – визначено основні етапи професійного становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування: перший етап – *мотиваційно-цільовий*; другий етап – *інформаційно-когнітивний*; третій етап – *практико-технологічний*; четвертий етап – *ціннісно-особистісний*.

Здійснено аналіз вітчизняного та закордонного досвіду підготовки фахівців сфери обслуговування й проведено порівнянням систем навчання Англії, Німеччини, Швейцарії, Франції, Нідерландів, Туреччини, Сполучених штатів Америки. Визначено переваги європейських систем підготовки фахівців готельно-ресторанної та туристичної галузі.

У другому розділі – *«Модель технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування»* – обґрунтовано та розроблено структуру технології формування організаційно-методичної компетентності; охарактеризовано методи і засоби активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної практичної підготовки; підібрано зміст та методику діагностування стану сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності.

Сконструйовано та охарактеризовано структурно-функціональну модель технології формування організаційно-методичної компетентності у єдності концептуального, змістово-процесуального та діагностувально-результативного блоків.

До наукових основ пропонованої моделі віднесено методологічні підходи та дидактичні принципи навчання. У концептуальному компоненті моделі обґрунтовано мету й завдання цілеспрямованої професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Виокремлено з переліку спеціальних компетентностей, закладених у проєкті Стандарту фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» комплекс організаційно-методичних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування, на основі якого обґрунтовано компоненти організаційно-методичної компетентності: мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий, управлінсько-ергономічний.

Узгодження змістово-процесуального блоку моделі технології формування організаційно-методичної компетентності базується на освітніх програмах підготовки здобувачів освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр» вищої освіти та проєкту Стандарту зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Технологію навчання поділено на чотири етапи: мотиваційно-цільовий, інформаційно-когнітивний, практично-технологічний, ціннісно-особистісний. Здійснено обґрунтування та підбір доцільних методів навчання, зокрема: інтерактивні, проблемні, проєктні, особистісно-орієнтовані, ігрові, моделювання виробничих ситуацій. Охарактеризовано диференціацію підбору форм навчальної практичної діяльності від індивідуальних до колективних.

Розроблено та впроваджено навчально-методичні комплекси з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін «Барна справа», «Управління якістю продукції та послуг» та «Організація обслуговування», методичні рекомендації до яких містять цілеспрямовані завдання на активізацію організаційно-методичної діяльності студентів та сприяють формуванню таких якостей як самоорганізація, саморегуляція, самомотивації навчально-пізнавальної діяльності.

Діагностувально-результативний блок моделі технології формування організаційно-методичної компетентності містить прогнозований результат її впровадження в процесі експериментального дослідження – сформовані компоненти організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування на високому та середньому рівнях, необхідні для здійснення висококваліфікованої професійної діяльності.

Критеріями сформованості обрано когнітивний, праксеологічний, рефлексивний, суб'єктний; відповідно визначено показники компетентності (мотиваційно-ціннісний, творчий, особистісно-комунікативний) та рівні її сформованості (високий, середній, низький). З метою діагностики рівня сформованості було використано сумативне оцінювання знань, умінь та навичок у процесі професійної підготовки та нормативне оцінювання професійних особистісних здібностей під час виробничої практики.

У третьому розділі – *«Дослідницько-експериментальна перевірка ефективності моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування»* – проведено характеристику змісту та організації експериментального дослідження, наведено дані аналізу результатів дослідно-експериментальної діяльності, кількісного та якісного порівняння показників експериментальної роботи. З використанням статистичних методик підтверджено достовірність отриманих результатів і правильність сформульованої мети.

У експерименті взяли участь 184 майбутніх адміністраторів закладів індустрії гостинності, що навчаються зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» і 12 викладачів закладів фахової передвищої освіти, що готують таких фахівців у Фаховому коледжі економіки і права Вінницького кооперативного інституту, Житомирському кооперативному фаховому коледжі бізнесу і права, Луцькому кооперативному фаховому коледжі Львівського торговельно-економічного університету, Полтавському фаховому кооперативному коледжі. В цих закладах було сформовано контрольні (86 осіб) та експериментальні (98 осіб) групи. Експериментальну

роботу проведено впродовж 2018-2021 рр. за такими етапами: констатувальний, формувальний, контрольний.

Підсумкове узагальнення результатів дослідження показало суттєві зміни в динаміці показників експериментальних груп до і після впровадження розробленої технології, констатовано зменшення кількості майбутніх фахівців сфери обслуговування, які виявили низький рівень сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності; водночас збільшилася кількість майбутніх адміністраторів залу (готелю), які виявили високий рівень сформованості організаційно-методичної компетентності, що зумовило висновок щодо ефективності розробленої моделі технології формування організаційно-методичної компетентності, яка забезпечила студентам експериментальної групи можливість вийти переважно на середній і високий рівні сформованості за всіма показниками.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що:

– *вперше* теоретично обґрунтовано, розроблено та експериментально перевірено модель технології формування організаційно-методичної компетентності фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки, яка містить блоки: *концептуальний* (методологічні підходи – системний, компетентністний, професійно-діяльністний, соціокультурний, комунікативний, особистісно-орієнтований, праксеологічний; дидактичні принципи – системності, поетапності, суб'єктності, міждисциплінарності, зв'язку навчання з сучасними вимогами; мета – підготовка фахівців сфери обслуговування, здатних організувати та планувати діяльність закладів готельно-ресторанного сервісу; завдання професійної підготовки – опанування комплексом знань щодо планування та проєктування технологічних процесів; розвиток методичного мислення, культури та творчості; формування навичок роботи в команді, організації та управління; компоненти організаційно-методичної компетентності – мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий, управлінсько-ергономічний); *змістово-процесуальний* (етапи технології формування:

мотиваційно-цільовий, інформаційно-когнітивний, практико-технологічний, ціннісно-особистісний; методи навчання: інтерактивні, проблемні, проєктні, особистісно-орієнтовані, ігрові, моделювальні; форми навчальної практичної діяльності: індивідуальні, парні, групові, міжгрупові, командні, колективні; зміст освіти відображений у навчально-методичних комплексах з професійно-орієнтованих дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг» та «Барна справа»); *діагностувально-результативний* (критерії – когнітивний, праксеологічний, рефлексивний, суб'єктний; показники мотиваційно-ціннісний, творчий, особистісно-комунікативний та рівні (високий, середній, низький) сформованості організаційно-методичної компетентності, методи діагностики: сумативне та нормативне оцінювання результатів навчання); визначено поняття «організаційно-методична компетентність фахівців сфери обслуговування» як інтегральна багаторівнева професійна здатність до проєктування, організації та контролю якості технологічних процесів у закладах готельно-ресторанної сервісу та виокремлено структурні компоненти цієї компетентності (мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий та управлінсько-ергономічний);

– *конкретизовано* шляхи та засоби доцільного поєднання педагогічних технологій, методів та форм навчальної практичної роботи, що активізують процеси самоорганізації, саморегуляції, самомотивації навчально-пізнавальної та організаційно-методичної діяльності здобувачів освіти на рівні фахової передвищої освіти;

– *удосконалено* зміст, методи та форми аудиторної і самостійної освітньої діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування під час вивчення навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг», «Барна справа» та практичної підготовки.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробці робочої технології формування організаційно-методичної компетентності та методичних рекомендацій до її впровадження, а також

навчально-методичного забезпечення професійно-орієнтованих дисциплін «Барна справа», «Управління якістю продукції та послуг» та «Організація обслуговування». Матеріали дослідження можуть бути використані в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах фахової передвищої та вищої освіти на бакалаврському рівні.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми вивчення та впровадження новітніх технологій формування спеціальних (професійних) компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування. Потребують подальшого дослідження такі напрями: розроблення прогностичних моделей професійного розвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі фахової підготовки; удосконалення методики особистісного професійного зростання у майбутній професійній діяльності в закладах індустрії гостинності; підготовка педагогічних кадрів для ефективної реалізації технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

***Ключові слова:** заклади фахової передвищої освіти, майбутні фахівці сфери обслуговування, процес професійної підготовки майбутніх адміністраторів залу (готелю), компетентнісний підхід, організаційно-методична компетентність, технологія формування організаційно-методичної компетентності.*

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:

1. Огуй С. В. Сутність і структура методичної компетентності майбутніх викладачів закладів вищої освіти. *Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. Сер. : Педагогічні науки.* Глухів, 2018. Вип. 2(2). С. 40-47.

2. Огуй С. В. Методологічні основи формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Вісник Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського. Кременчук: КрНУ, 2019. Вип. 3(116). С. 58-64.

3. Огуй С. В. Зарубіжний та вітчизняний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування. *Наукові записки. Сер. : Педагогічні науки*. Кропивницький: РВВ ЦДПУ ім. В. Винниченка, 2020. Вип. 186. С. 215-221.

4. Ogui Svitlana, Borysova Tetiana. Project approach to the formation of the ergonomic component of organizational and methodological competence of service professionals. *Project approach in the didactic process of universities - international dimension* : in 4 parts. Lodz, 2020. Part 2. P. 32-41.

5. Огуй С. В. Методика проведення практичних занять під час підготовки фахівців сфери обслуговування. *Вища школа*. № 2(187). 2020. С. 45-60.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

6. Огуй С. В. Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх викладачів спеціальних дисциплін вищих навчальних закладів I – II рівнів акредитації. *Професійна педагогічна освіта: теорія досвід, перспективи* : Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Рівне, 26-27 жовтня 2017 р.). Рівне, 2017. С. 88-90.

7. Огуй С. В., Северин О.В. Із досвіду відродження традицій української національної кухні в ярмарковій діяльності Полтавського кооперативного коледжу *Сорочинський ярмарок – історична пам'ятка ярмаркування в Україні* : зб. тез Міжнар. наук.-практ. конф., (м. Великі Сороченці, 22 серпня 2018 р.) / упряд. і відп. ред. М. І. Степаненко, В. П. Титаренко, А. Ю. Цина. Полтава, 2018. С. 180-182.

8. Огуй С. В. Використання інформаційних технологій в процесі підготовки фахівців сфери обслуговування. *Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 18-19 квітня 2019 р.). Київ, 2019. С. 82-85.

9. Ogui S., Borysova T. Teaching ergodesign basics to service industry specialists. *Ukrainian professional education = Українська професійна освіта:*

науковий журнал. Полтава, 2019. Вип. 6. С 44-50. (**наукометрична база Index Copernicus**).

10. Огуй С. В. Педагогічні умови формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу. *Науково-дослідна робота в системі підготовки фахівців-педагогів у природничій, технологічній і комп'ютерній галузях* : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Бердянськ, 19-20 вересня 2019 р.). Бердянськ, 2019. С. 187-189.

11. Огуй С. В. Проектування інтер'єру ресторанного комплексу на засадах ергономіки та безпеки життєдіяльності. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. наук. праць Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 23-24 квітня 2020 р.) / упоряд., і ред.: В. П. Титаренко, А. М. Хлопов. Полтава, 2020. С. 148-151.

12. Огуй Світлана Soft skills у структурі організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування *Дидаскал* : часопис. Полтава, 2021. № 21. С. 308-311.

13. Огуй С. В. Діагностування сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Актуальні проблеми та перспективи технологічної і професійної освіти* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Тернопіль, 24-25 травня 2021 р.). Тернопіль, 2021. С. 129-130.

Наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації:

14. Барна справа : Навчально-методичні рекомендації для здобувачів фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укл. : С. В. Огуй, О.В. Северин. Полтава, 2018. 124 с.

15. Організація обслуговування : Навчально-методичні рекомендації для здобувачів фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укл. : С.В. Огуй. Полтава, 2018. 92 с.

16. Управління якістю продукції та послуг : Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укл.: С.В. Огуй. Полтава, 2019. 104 с.

17. Огуй С. В. Технологія формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : Методичні рекомендації для викладачів закладів фахової передвищої та вищої професійної освіти. Полтава, 2019. 112 с.

ANNOTATION

Ogui S. V. Formation of organizational and methodological competence of future specialists in service industry during their professional training. – The manuscript.

A thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy (PhD) in specialty 015 Professional Education (by Specializations). – Poltava V. G. Korolenko National Pedagogical University, Poltava, 2021.

The topicality of the research is ensured by the rapid changes in the life of society. The service industry is developing at a high speed and occupies one of the top positions in the formation of the country's economy. The development of the service market in Ukraine requires highly qualified specialists who are able to meet new requirements necessitated by modern conditions.

For hotel and restaurant service specialists, organizational and methodological abilities play an important role in ensuring high-quality customer service. After all, the administrator of the hall – which is the qualification of vocational pre-higher educational institution graduates in specialty 241 “Hotel and restaurant business” – ensures effective and comfortable service of visitors, manages staff, takes orders, makes calculations, plans banquets and other events.

In the process of professional training of service industry specialists, a key role is given to the formation of special competencies. The analysis of experience in professional training of service industry specialists showed that the potential for the development of creative, project, organizational and managerial skills of

professional junior bachelors of specialty 241 “Hotel and restaurant business” is not fully revealed. Thus, we determine that formation of organizational and methodological competence as a professional ability to design and organize technological processes in hotel and restaurant service establishments is one of the important tasks of professional training of future service industry specialists.

Among the main requirements for the modern labor market for graduates of higher education institutions – service specialists – we highlight readiness for continuous self-education and professional development; business communication skills; teamwork skills; ability to take action in non-standard and uncertain situations; ability to make responsible decisions; critical thinking; self-management; skills in working with different sources of information, etc. The continuous implementation of the above-mentioned skills and abilities constitutes the process of formation of organizational and methodological competence of future service industry specialists as a significant and professionally important personal quality at all stages of professional training.

Training of highly qualified specialists with a complex set of professionally specialized and organizational and methodological competencies has become especially relevant in the modern conditions of the service industry development. As part of one’s soft skills, organizational and methodological competencies are highly desirable personal qualities for service professionals in the modern labor market. Therefore, there is a growing need for the development and implementation of an effective technology of forming organizational and methodological competence of future service industry specialists, which would help increase their level of readiness to carry out complex organizational, marketing, communicative types of professional activities and effectively fulfill the needs of society.

With this research, the technology model of forming organizational and methodological competence of future service industry specialists in the training process has for the first time been theoretically defined, developed, and experimentally tested. The described model consists of the following blocks:

conceptual (outlines methodological approaches and didactic principles, defines the purpose and objectives of professional training; clarifies the concept of “organizational and methodological competence of service industry specialists” and distinguishes its structural components), process-defining (describes the stages of the proposed technology: motivational and goal-setting, information-based and cognitive, practical, soft-skill-oriented; selects effective teaching methods – interactive, problematic, project, personality-oriented, gaming, modelling of production situations – and forms of educational practical activity: individual, paired, group, intergroup, team, collective; reviews educational and methodological materials for specialty-oriented academic disciplines), and evaluative (develops assessment criteria and indicators for different levels of formation of organizational and methodological competence, as well as diagnostic methods: summative and normative evaluation of learning outcomes). In addition, the appropriate combination of pedagogical technologies, methods and forms of practice-based education has been determined to stimulate the processes of self-organization, self-regulation, self-motivation for the educational, organizational and methodological activities of students; the content, methods and forms of classroom-based and independent educational activities of future service industry specialists during the study of disciplines “Bar Business,” “Products and Services Quality Management,” and “Service Organization” have been revised and developed.

The *introduction* substantiates topicality and potential benefits of the thesis, provides an overview of the general state of research of the problem in psychological and pedagogical science and the state of its implementation in educational practice, defines the object, subject, purpose, objectives, and methods of research, reveals its scientific novelty, practical significance, provides insights into the testing and implementation of research results, describes the structure and volume of the thesis.

The first section of the thesis – “*Theoretical and Methodological Basis for Professional Training of Future Service Industry Specialists*” – outlines the structure of the training process for future service industry specialists.

The process of forming professional competencies of future service industry specialists has been characterized according to methodological approaches (systemic, competence-based, activity-based, sociocultural, communicative, personal-orientated, praxeological).

The concepts of “competence,” “professional competencies,” “methodological competence,” “organizational competence,” “organizational and methodological competence,” “formation of competence” were defined. The author’s interpretation of the concept of “organizational and methodological competence” is presented as an integral multilevel professional ability to design, organize, and control the quality of technological processes in hotel and restaurant business establishments.

In the structure of organizational and methodological competence, two main components are distinguished: methodological and organizational, each of them containing specific elements of activity that are displayed in the components of the particular category, defined as conceptual, project-creative, analytical and managerial, communicative, and ergonomic.

Based on didactic principles of organization of the training process for future service industry specialists in educational institutions (systemic approach, multistage order sequencing, individual-centricity, interdisciplinary relations in the structure of professional training, correlation of the training program and modern requirements), the main stages of professional becoming of future service industry specialists are determined. The first stage is defined as *value- and content-oriented*; the second stage is *information-based and cognitive*; the third stage is *practice-oriented and technological*; the fourth stage is *organizational and methodological*.

Practices of training future service industry specialists in Ukraine and abroad are analyzed. Training programs used in England, Germany, Switzerland, France,

the Netherlands, Turkey, and the United States of America are compared. The advantages of European programs and systems of training for specialists in the hotel and restaurant business and tourist industry are determined.

The second section of the thesis – *“Technology of formation of organizational and methodological competence of future service industry specialists”* – explains and develops the structure of technology of formation of organizational and methodological competence; describes methods and means of intensification of organizational and methodological activity of future service industry specialists in the process of practical professional training; outlines the content and selected methodology to be used for evaluating the formation state of components of organizational and methodical competence.

The functional technology model of forming organizational and methodological competence is structured and characterized as a unity of goal-setting, content- and process-defining, and evaluative blocks.

Methodological approaches and didactic principles of education comprise the scientific basis of the proposed model. The goal-setting component of the model substantiates the purpose and objectives of target-oriented professional training of future service industry specialists. A complex set of organizational and methodological competencies of future service industry specialists is distinguished from the list of special competencies outlined for the Standard for vocational pre-higher education for the degree of professional junior bachelor in knowledge area 24 “Service sector,” specialty 241 “Hotel and restaurant business.” The selected set of competencies is used as a foundation for the following components of organizational and methodological competency: conceptual, project-creative, analytical and managerial, communicative, and ergonomic.

The content- and process-defining block of the technology model of forming organizational and methodological competency is based on educational programs for training candidates for the education degree of professional junior bachelor and the standard for specialty 241 “Hotel and restaurant business.” The technology of training consists of four stages: motivational and goal-setting, information-based

and cognitive, practical, and soft-skill-oriented. An appropriate combination of teaching methods has been selected, including interactive, problematic, project, personality-oriented, gaming, and modelling of production situations. Differentiated selection of practice-based education forms that vary from individual to collective has been substantiated.

Educational and methodological resources for specialty-oriented academic disciplines “Bar Business,” “Products and Services Quality Management,” and “Service Organization” have been created and developed, featuring methodological recommendations that contain target-oriented tasks meant to stimulate students’ organizational and methodological activities and facilitate the formation of such qualities as self-organization, self-regulation, self-motivation for the educational, activity.

The evaluative block of the technology model of forming organizational and methodological competence contains the predicted results of its implementation in the process of experimental research – formed components of the organizational and methodological competence of future service industry specialists at the high and medium levels, which are necessary for conducting high-qualified professional activities.

The criteria selected for the assessment of competence formation level are cognitive, praxeological, reflexive, subjective. The competence indicators are defined accordingly: motivational and goal-setting, cognitive and practical, self-reflexive. The competence formation levels are characterized as low, medium, and high, and are assessed through the summative evaluation of knowledge and skills acquired during professional training, as well as the normative evaluation of personal abilities indicated during the technological practice.

The third section of the thesis – *“Experimental verification of the effectiveness of technology of forming organizational and methodological competence of future service industry specialists”* – describes the proceedings of the experimental testing conducted for this research, presents its findings and compares quantitative and qualitative data obtained as a result of the experiment.

The validity of the research results and the correctness of purpose formulation is substantiated by the use of statistical methods.

The participants of the experiment were 184 future administrators of the hall who are currently studying specialty 241 “Hotel and restaurant business” and 12 lecturers of vocational pre-higher educational institutions who are training such specialists in і 12 викладачів закладів фахової передвищої освіти, що готують таких фахівців у Vocational School for Economics and Law of Vinnytsia Cooperative Institute, Zhytomyr Cooperative Vocational College of Business and Law, Lutsk Cooperative Vocational College of Lviv University of Trade and Economics, Poltava Vocational Cooperative College. In these institutions, control groups (consisting of 86 participants) and experimental groups (consisting of 98 participants) were formed. The experiment was conducted in 2018–2021 and comprised the following stages: constational, formational, controlling.

The final generalization of the results of the experiment showed significant changes in the dynamics of experimental groups’ indicators before and after the introduction of the proposed technology model. The number of future service industry specialists with an indicated low formation level of the components of organizational and methodological competence decreased. Simultaneously, the number of future administrators of the hall with an indicated high formation level of the relevant components increased. The observed results support the effectiveness of the proposed technology of forming organizational and methodological competence that provided students of the experimental group with the opportunity to achieve prevalingly medium and high formation levels according to all indicators.

The **scientific novelty** of the obtained results is comprised of the following achievements:

– the *technology model of forming organizational and methodological competence of future service industry specialists in the training process* has for the first time been theoretically defined, developed, and experimentally tested. The described model consists of the following blocks: conceptual (methodological

approaches and didactic principles; the purpose and objectives of professional training; the structural components of the organizational and methodological competence of service industry specialists), process-defining (the stages of the proposed technology: motivational and goal-setting, information-based and cognitive, practical, soft-skill-oriented; teaching methods: interactive, problematic, project, personality-oriented, gaming, modelling of production situations; and forms of educational practical activity: individual, paired, group, intergroup, team, collective; educational and methodological materials for specialty-oriented academic disciplines “Bar Business,” “Products and Services Quality Management,” and “Service Organization”), and evaluative (characteristics, criteria and indicators for different levels of formation of organizational and methodological competence, diagnostic methods: summative and normative evaluation of learning outcomes);

- the *concept of “organizational and methodological competence of service industry specialists”* is clarified and its structural components are distinguished;

- the appropriate *combination of pedagogical technologies, methods and forms of practice-based education* is determined to be used for stimulating the processes of self-organization, self-regulation, self-motivation for the educational, organizational and methodological activities of students.

The **practical value** of the research results is their use for the development of a working model for technology of forming organizational and methodological competence and methodological recommendations for its implementation, as well as educational and methodological resources for specialty-oriented academic disciplines “Bar Business,” “Equipment of Service Industry Establishments,” and “Service Organization.” The research can be used in the training of future service industry specialists of the bachelor level in vocational pre-higher and higher educational institutions.

The conducted research does not exhaust all aspects of the problem of the study and implementation of the most recent technologies of forming special (professional) competencies of the future service industry specialists. The

following areas require further research: development of prognostic models of professional growth of future service industry specialists during training; improvement of the methodology for one's professional growth during future activity as an employee of a hospitality establishment; a multifaceted study of foreign and domestic practices of pre-vocational training of youth with a focus on future professional activity.

Keywords: *vocational pre-higher educational institutions, future service industry specialists, training process for future administrators of the hall, competence-based approach, organizational and methodological competence, technology of forming organizational and methodological competence.*

LIST OF PUBLISHED WORKS ON THE TOPIC OF THE THESIS

Scientific papers, in which the main scientific results of the thesis are presented:

1. Ogui S. V. Sutnist i struktura metodychnoyi kompetentnosti maybutnikh vykladachiv zakladiv vushchoyi osvitu [Essence and structure of the methodological competence of future lecturers of higher educational institutions]. *Visnyk Hlukhivskoho hatsionalnoho pedahohichnoho universytetu imeni Oleksandra Dovzhenka. Ser. : Pedahohichni nauky [Herald of Oleksandr Dovzhenko Hlukhiv National Pedagogical University. Series : Pedagogical sciences]*. 2018. No. 2(2). P. 40-47.

2. Ogui S. V. Metodolohichni osnovy formuvannia orhanizatsiyno-metodychnoyi kompetentnosti maybutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Methodological basis of forming organizational and methodological competence of future service industry specialists]. *Visnik Kremenchuk'kogo natsional'nogo universytetu imeni Mykhaila Ostrohrad's'kogo [Herald of Mykhailo Ostrohradskyi Kremenchuk National University]*. 2019. No. 3(116). P. 58-64.

3. Ogui S., Borysova T. Teaching ergodesign basics to service industry specialists. *Ukrainian professional education = Ukrayinska profesiyna osvita*. 2019. No. 6. P 44-50.

4. Ogui S. V. Zarubizhnyi ta vitchyzniani dosvid pidhotovky fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Foreign and domestic practices for training service

industry specialists]. *Naukovi zapysky. Ser. : Pedagogichni nauky [Academic notes. Ser. : Pedagogical sciences]*. 2020. No. 186. P. 215-221.

5. Ogui Svitlana, Borysova Tetiana. Project approach to the formation of the ergonomic component of organizational and methodological competence of service professionals. *Project approach in the didactic process of universities - international dimension* : in 4 parts. Lodz, 2020. Part 2. P. 32-41.

6. Ogui S. V. Metodyka provedennia praktychnykh zaniat pid chas pidhotovky fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Methodology of holding practical classes for training service industry specialists]. *Vyshcha shkola [Higher school]*. No 2(187). 2020. P. 45-60.

Scientific papers confirming the approbation of the materials of the thesis:

7. Ogui S. V. Formuvannia orhanizatsiyno-metodychnoyi kompetentnosti maybutnikh vykladachiv spetsialnykh dystsyplin vyshchykh navchalnykh zakladiv I-II rivniv akredytatsiyi [Formation of the organizational and methodological competence of future lecturers of specialty-oriented academic disciplines in higher educational institutions of the I-II accreditation levels]. *Profesiyna pedagogichna osvita: teoriya, dosvid, perspektyvy* : Materialy vseukr. nauk.-prakt. konf. [Professional pedagogical education: theory, practices, perspectives : Materials for the all-Ukrainian scientific and practical conference] (Rivne, October 26th-27th, 2017). Rivne, 2017. P. 88-90.

8. Ogui S. V., Severyn O. V. Iz dosvidu vidrodzhennia traditsiy ukrayinskoyi natsionalnoyi kukhni v yarmarkoviy diyalnosti Poltavskoho kooperatyvnoho kolledzhu [From the experience of reviving the traditions of Ukrainian national cuisine in the fair activities of Poltava Cooperative College]. *Sorochyntskyi yarmarok – istorychna pamyatka yarmakuvannia v Ukrayini* : zb. tez Mizhnar. nauk.-prakt. konf. [Sorochyntsi fair – a historical monument to Ukrainian fair tradition : Collection of asbtracts for the International scientific and practical conference] (Velyki Sorochyntsi, August 22nd, 2018; eds. M. I. Stepanenko, c A. Yu. Tsyna). Poltava, 2018. P. 180-182.

9. Ogui S. V. Vykorystannia informatsiynykh tekhnolohiy v protsesi pidhotovky fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [The use of information technologies in the training process of service industry specialists]. *Informatsiyni tekhnolohiyi v kulturi, mystetstvi, osviti, nautsi, ekonomitsi ta biznesi* : Materialy mizhnar. nauk.-prakt. konf. [*Informational technologies in culture, art, education, science and business* : Materials for the international scientific and practical conference] (Kyiv, April 18th-19th, 2019). Kyiv, 2019. P. 82-85.

10. Ogui S. V. Pedahohichni umovy formuvannia orhanizatsiyno-metodychnoyi kompetentnosti maybutnikh fakhivtsiv hotelno-restorannoho biznesu [Pedagogical conditions of forming the organizational and methodological competence of future hotel and restaurant business specialists]. *Naukovo-doslidna robota v systemi pidhotovky fakhivtsiv-pedahohiv u pryrodnychyy, tekhnolohchnyy i kompyuterniy haluziakh* : Materialy VII Mizhnar. nauk.-prakt. konf. [*Scientific and experimental work in the system of training of specialist educators in natural, technological, and computer fields* : Materials for the VII International scientific and practical conference] (Berdiansk, September 19th-20th, 2019). Berdiansk, 2019. P. 187-189.

11. Ogui S. V. Proektuvannia interyeru restorannoho kompleksu na zasadakh erhonomiky ta bezpeky zhyttiediyalnosti [Designing the interior of a restaurant complex on the basis of ergonomics and life safety]. *Bezpeka zhyttia i diyalnosti liudyny: teoriya ta praktyka* : zb. nauk. prats Vseukr. nauk.-prakt. konf. [*Safety of human life and activity: theory and practice* : Collection of scientific papers for the all-Ukrainian scientific and practical conference] (Poltava, April 23rd-24th, 2020; eds. V. P. Tytarenko, A. M. Khlopov). Poltava, 2020. P. 148-151.

12. Ogui Svitlana. Soft skills u strukturi orhanizatsiyno-metodychnoyi kompetentnosti maybutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Soft skills in the structure of the organizational and methodological competence of future service industry specialists]. *Dydaskal : chasopys [Didaskalos : journal]*. Poltava, 2021. No. 21. P. 308-311.

13. Ogui S. V. Diahnostuvannia cformovanosti orhanizatsiyno-metodychnoyi kompetentnosti maybutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia [Assessing formation of the organizational and methodological competence of future service industry specialists] (Ternopil, May 25th, 2021).

Scientific papers, which additionally represent the scientific results of the thesis:

14. Ogui S. V., Severyn O. V. Barna sprava : Navchalno-metodychni rekomendatsiyi dlia zdobuvachiv vyshchoyi osvity zi spetsialnosti 241 Hotelno-restoranna sprava [Bar business : Educational and methodological recommendations for higher education students of specialti 241 Hotel and restaurant business]. Poltava, 2018. 104 p.

15. Ogui S. V. Upravlinnia yakistiu produktsiyi ta posluh : Mmetodychni rekomendatsiyi dlia samostiynoyi roboty studentiv spetsialnosti 241 Hotelno-restoranna sprava [Products and services quality management : Methodological recommendations for self-study for higher education students of specialti 241 Hotel and restaurant business]. Poltava, 2019. 104 p.

16. Ogui S. V. Orhanizatsiya obsluhovuvannia : Navchalno-metodychni rekomendatsiyi dlia zdobuvachiv vyshchoyi osvity zi spetsialnosti 241 Hotelno-restoranna sprava [Service organization : Educational and methodological recommendations for higher education students of specialti 241 Hotel and restaurant business]. Poltava, 2018. 104 p.

17. Ogui S. V. Tekhnolohiya formuvannia orhanizatsiyno-metodychnoyi kompetentnosti maybutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia : Metoduchni rekomendatsiyi dlia zakladiv fakhovoyi peredvyshchoyi ta vyshchoyi osvity [Technology of forming the organizational and methodological competence of future service industry specialists : Methodological recommendations for vocational pre-higher and higher educational institutions]. Poltava, 2019. 142 p.

ЗМІСТ

ВСТУП	26
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	37
1.1. Наукові основи процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування	37
1.2. Категоріальний дискурс поняття «організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування»	61
1.3. Вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування	87
Висновки до першого розділу	99
РОЗДІЛ 2. МОДЕЛЬ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	103
2.1. Структура технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців	103
2.2. Методи і засоби активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної практичної підготовки	121
2.3. Діагностика стану сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності здобувачів фахової передвищої освіти	144
Висновки до другого розділу	154
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДНИЦЬКО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ МОДЕЛІ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	160
3.1. Загальна характеристика експериментальної роботи	160
3.2. Аналіз результатів експериментального впровадження моделі технології формування організаційно-методичної компетентності у закладах фахової передвищої освіти	183
Висновки до третього розділу	193
ВИСНОВКИ	198
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	204
ДОДАТКИ	229

ВСТУП

Актуальність теми дослідження зумовлена стрімкими змінами у життєдіяльності суспільства. Індустрія обслуговування швидко розвивається і займає одну з перших позицій у формуванні економіки країни. Розвиток ринку послуг в Україні потребує наявності висококваліфікованих фахівців, до яких в сучасних умовах висуваються нові вимоги. Сьогодні все більше з'являється закладів нових типів: фабрика-кухня, ресторани за спеціальними замовленнями, суші-бар, караоке-бар, паб, бургерна, заклади мобільного харчування, а також хостели, конференц-готелі, туристські готелі, ротелі, ботелі тощо. Відповідно, якісна підготовка фахівців, здатних забезпечувати ефективне функціонування закладів сфери обслуговування різних типів, є актуальним питанням розвитку передвищої та вищої професійної освіти.

Концептуальні засади щодо вимог до компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування викладені в державних нормативних документах: Законах України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», Концепції розвитку громадянської освіти в Україні, Національній доктрині розвитку освіти, Національній стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року, а також Законі України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актах та розпорядженнях.

Зосередивши дослідження на процесі професійної підготовки фахівців готельно-ресторанного сервісу відзначаємо, що саме для фахівців цієї галузі організаційні та методичні здібності відіграють важливу роль для забезпечення високоякісного обслуговування споживачів. Адміністратор залу (готелю) – таку кваліфікацію одержують випускники закладів фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» – забезпечує роботу закладу з ефективного і комфортного обслуговування відвідувачів, керує роботою персоналу, приймає замовлення, здійснює розрахунки, проектує банкети та інші події тощо.

У процесі професійної підготовки фахівців чинне місце відводиться формуванню спеціальних компетентностей. Аналіз досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування свідчить, що не в повній мірі розкриваються перспективи розвитку творчих, проєктних, організаційних та управлінських навичок фахових молодших бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Таким чином, одним з важливих завдань професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування визначаємо формування організаційно-методичної компетентності як професійної здатності до проєктування та організації технологічних процесів у закладах готельно-ресторанного сервісу.

Досліджуючи проблему формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, значущими виділяємо наукові публікації, присвячені обґрунтуванню та розвитку професійної компетентності фахівців (Н. Бібік, В. Болотов, Р. Вдовиченко, М. Войцехівський, І. Гевко, Е. Зеєр, І. Зимня, Л. Кравченко, Н. Кузьміна, В. Луговий, Л. Лук'янова, Н. Ничкало, В. Оніпко, О. Пометун, П. Хоменко, А. Хуторський Л. Шовкун та ін.); ті праці, що розкривають теоретико-методичні основи формування організаційної компетентності фахівців у вищій школі (Т. Гельжинська, С. Пільова та ін.), а також пов'язані з методичною підготовкою непедагогічних працівників (А. Волощук, В. Курок, В. Заболотний, С. Івашньова, Л. Калініна, Л. Коновальська, Л. Олійник, Ю. Присяжнюк, Л. Тархан, Н. Цюлюпа та ін.). Водночас констатуємо, що недостатньо розробленою залишається проблема формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Серед основних вимог сучасного ринку праці до випускників закладів фахової передвищої та вищої професійної освіти – фахівців сфери обслуговування, виділяємо: готовність до безперервної самоосвіти й підвищення професійної кваліфікації; наявність ділової комунікативності; уміння працювати в команді; активна діяльність у нестандартних і

невизначених ситуаціях; здатність приймати відповідальні рішення; критичне мислення; самоменеджмент; володіння навичками роботи з різними джерелами інформації тощо. Реалізація означених вище аспектів акумулює процес формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування як значимої та професійно-важливої особистісної якості в усіх ланках освітньої системи.

Особливо актуальною у сучасних умовах розвитку сфери обслуговування є підготовка висококваліфікованих фахівців, які володіють комплексом загальнопрофесійних та організаційно-методичних компетентностей. Останні в руслі «soft skills» є особливо конкурентнозначимими особистісними якостями для фахівців сфери обслуговування на сучасному ринку праці, тому нині зростає потреба в розробці та впровадженні технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, що сприятиме підвищенню рівня їх готовності здійснювати складні організаційні, маркетингові, комунікативні види професійної діяльності, ефективно забезпечувати соціальні потреби.

Вивчення сучасного стану підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах фахової передвищої освіти дозволило виявити низку проблем, зумовлених *суперечностями* між:

- зростанням вимог ринку праці до професійної підготовки фахівців сфери обслуговування та неузгодженістю технології формування окремих професійних компетентностей, зокрема, організаційно-методичної;

- потребою підвищення рівня культури обслуговування в закладах готельно-ресторанного сервісу та прогалинами у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування з позиції культури комунікації, самоорганізації та саморегуляції, організації, управління роботою та навчання працівників закладів;

- необхідністю формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, зокрема, адміністраторів залу

(готелю), та неналежним навчально-методичним забезпеченням процесу вивчення професійно-практичних дисциплін у закладах фахової передвищої освіти.

Отже, не зважаючи на інтерес до проблеми формування професійних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування, у вітчизняній теорії та практиці не надано достатньої уваги розвитку організаційно-методичних здібностей майбутніх адміністраторів залу (готелю), залишаються недостатньо розробленими теоретичний, методичний і організаційно-педагогічний аспекти технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Такий стан розкриття наукової проблеми, її актуальність та необхідність вирішення окреслених суперечностей зумовили вибір теми дослідження: **«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки»**.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано в межах науково-дослідної теми кафедри основ виробництва та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка «Перспективи модернізації фахової підготовки майбутніх викладачів професійної освіти» (державний реєстраційний № 0117U003229), одним із виконавців якої є здобувачка.

Тему затверджено вченою радою Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка (протокол № 6 від 26.10.2017 р.).

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки у закладах фахової передвищої освіти.

Реалізація поставленої мети передбачає вирішення таких **завдань**:

1. Проаналізувати стан дослідженості проблеми формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у вітчизняному та зарубіжному досвіді.

2. Визначити структурні компоненти організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, критерії та рівні їх сформованості.

3. Розробити та експериментально перевірити модель технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки.

4. Обґрунтувати та впровадити комплекс навчально-методичних матеріалів для активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Об'єкт дослідження – процес професійної підготовки майбутніх працівників сфери обслуговування в закладах фахової передвищої освіти.

Предмет дослідження – модель технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки.

Для вирішення поставлених завдань, досягнення мети використовувалися такі **методи дослідження**:

теоретичні – аналіз науково-методичної, психолого-педагогічної, спеціальної літератури, законодавчих актів, нормативно-правових документів, навчально-методичної документації (державних освітніх стандартів, освітніх програм, навчальних планів, навчально-методичного забезпечення); емпіричний аналіз та синтез основних понять і категорій дослідження; контент-аналіз, класифікації й абстрагування, порівняння, екстраполяції, конкретизації, моделювання та аргументації; обґрунтування та моделювання освітньої технології; систематизації та узагальнення вітчизняного та зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування;

емпіричні – діагностичні методи (опитування, анкетування, бесіди, тестування); *обсерваційні* (педагогічне спостереження, самоспостереження за суб'єктами освітнього процесу); педагогічний експеримент (констатувальний, формувальний, контрольний етапи);

статистичні – кількісний та якісний аналіз, обробка та систематизація одержаних експериментальних даних, графічне відображення результатів дослідження, статистична обробка одержаних результатів за критерієм Вілкоксона-Манна-Уїтні.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що:

– *вперше* теоретично обґрунтовано, розроблено та експериментально перевірено модель технології формування організаційно-методичної компетентності фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки, яка містить блоки: концептуальний (методологічні підходи – системний, компетентнісний, професійно-діяльнісний, соціокультурний, комунікативний, особистісно-орієнтований, праксеологічний; дидактичні принципи – системності, поетапності, суб'єктності, міждисциплінарності, зв'язку навчання з сучасними вимогами; мета – підготовка фахівців сфери обслуговування, здатних організувати та планувати діяльність закладів готельно-ресторанного сервісу; завдання професійної підготовки – опанування комплексом знань щодо планування та проектування технологічних процесів; розвиток методичного мислення, культури та творчості; формування навичок роботи в команді, організації та управління); змістово-процесуальний (етапи технології формування: мотиваційно-цільовий, інформаційно-когнітивний, практико-технологічний, ціннісно-особистісний; методи навчання: інтерактивні, проблемні, проектні, особистісно-орієнтовані, ігрові, моделювальні; форми навчальної практичної діяльності: індивідуальні, парні, групові, міжгрупові, командні, колективні; зміст освіти відображений у навчально-методичних комплексах з професійно-орієнтованих дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг» та «Барна справа»),

діагностувально-результативний (критерії – когнітивний, праксеологічний, рефлексивний, суб'єктний; показники мотиваційно-ціннісний, творчий, особистісно-комунікативний та рівні (високий, середній, низький) сформованості організаційно-методичної компетентності, методи діагностики: сумативне та нормативне оцінювання результатів навчання); визначено поняття «організаційно-методична компетентність фахівців сфери обслуговування» як інтегральна багаторівнева професійна здатність до проєктування, організації та контролю якості технологічних процесів у закладах готельно-ресторанної сервісу; виокремлено структурні компоненти організаційно-методичної компетентності – мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий, управлінсько-ергономічний;

– *конкретизовано* шляхи та засоби доцільного поєднання педагогічних технологій, методів та форм навчальної практичної роботи, що активізують процеси самоорганізації, саморегуляції, самомотивації навчально-пізнавальної та організаційно-методичної діяльності здобувачів освіти на рівні фахової передвищої освіти;

– *удосконалено* зміст, методи та форми аудиторної і самостійної освітньої діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування під час вивчення навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг», «Барна справа» та практичної підготовки.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає в розробці робочої технології формування організаційно-методичної компетентності та методичних рекомендацій до її впровадження, а також навчально-методичного забезпечення професійно-орієнтованих дисциплін «Барна справа», «Управління якістю продукції та послуг» та «Організація обслуговування». Матеріали дослідження можуть бути використані в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах фахової передвищої та вищої освіти на бакалаврському рівні.

Експериментальна база дослідження: Дослідно-експериментальну роботу здійснено на базі Фахового коледжу економіки і права Вінницького кооперативного інституту, Житомирського кооперативного фахового коледжу бізнесу і права, Луцького кооперативного фахового коледжу Львівського торговельно-економічного університету, Полтавського фахового кооперативного коледжу. На різних етапах у дослідженні брали участь 184 майбутні фахівці сфери обслуговування, які навчаються за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» і 12 викладачів закладів фахової передвищої освіти, що готують таких фахівців.

Результати дослідження впроваджено у навчальний процес Фахового коледжу економіки і права Вінницького кооперативного інституту (довідка № 180 від 16.06.2021 р.), Житомирського кооперативного фахового коледжу бізнесу і права (довідка від 11.06.2021 р.), Луцького кооперативного фахового коледжу Львівського торговельно-економічного університету (довідка № 164-2 від 21.05.2021 р.), Полтавського фахового кооперативного коледжу (довідка № 68 від 11.05.2021 р.), Криворізького державного педагогічного університету (довідка № 09/1-365/3 від 07.06.2021 р.), Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка (довідка № 1589/01.65/09 від 01.06.2021 р.), ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і права» (довідка № 45-35/15 від 09.06.2021 р.).

Особистий внесок здобувачки в публікаціях, виконаних у співавторстві з Т. Борисовою полягає: в обґрунтуванні важливості вивчення основ ергодизайну у процесі формування ряду фахових компетентностей фахівців сфери обслуговування, здатності організувати роботу закладів готельно-ресторанного обслуговування з урахуванням вимог ергодизайну [9]; у розробленні проєктного підходу в системі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на всіх етапах освітнього процесу в професійній школі, що сприяє формуванню організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців [4]; у співавторстві з О. Северин полягає: у висвітленні сучасних інтерактивних технологій, які застосовують викладачі технологічного

відділення Полтавського кооперативного коледжу [7]. У навчально-методичних рекомендаціях для здобувачів вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» здобувачкою сформована методична складова [14].

Апробація результатів дослідження. Результати дисертаційної роботи обговорено на засіданнях ученої ради факультету технологій та дизайну, кафедри основ виробництва та дизайну Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка, апробовано у виступах на науково-практичних конференціях і конгресах різного рівня:

міжнародних – «Етнодизайн: пошуки українського національного стилю» (Полтава – Петриківка, 2017), «Актуальні проблеми професійної підготовки майбутніх учителів технологій та інженерів-викладачів у вищих навчальних закладах» (Глухів, 2017), «Сорочинський ярмарок – історична пам'ятка ярмаркування в Україні» (Великі Сорочинці, 2018), «Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі» (Київ, 2019), «Сучасна вища освіта: реалії, проблеми, перспективи» (Кременчук, 2019), «Інновації та трансформації: концепції, проблеми, перспективи» (Київ, 2019), «Актуальні проблеми сучасного культурно-освітнього простору» (Полтава, 2019), «Європейський вектор розвитку українського етнодизайну», (Полтава, 2019);

всукраїнських – «Професійна педагогічна освіта: теорія, досвід, перспективи» (Рівне, 2017), «Сучасні соціокультурні практики: компетентнісно-аксіологічний аспект» (Умань, 2018), «Актуальні проблеми технологічної, професійної освіти, культурології та дизайну» (Полтава, 2018), «Інноваційні процеси і їх вплив на ефективність діяльності підприємства» (Полтава, 2018), «Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика» (Полтава, 2019, 2020), «Забезпечення якості вищої освіти в Україні: сучасний стан і перспективи» (Полтава, 2019), «Університетська освіта в Україні у контексті інтеграції до європейського освітнього простору» (Полтава, 2020), «Теоретико-методологічні

основи розвитку освіти та управлінської діяльності» (Херсон, 2020), «Актуальні проблеми та перспективи технологічної і професійної освіти» (Тернопіль, 2021).

Публікації. Основні положення та результати наукового дослідження висвітлено в 17 наукових і науково-методичних публікаціях, із них 4 – у наукових фахових виданнях України, 1 – у зарубіжному виданні, 1 – у виданні, що цитується в наукометричних базах, 7 матеріалів апробаційного характеру, 4 навчально-методичні посібники та рекомендації.

Структура й обсяг дисертації. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (224 найменувань, із них 26 іноземною мовою), 15 додатків; дисертація містить 13 рисунків та 14 таблиць, основний зміст викладено на 177 сторінках. Загальний обсяг роботи становить 259 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У першому розділі визначено наукові основи процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування; схарактеризовано методологічні підходи до процесу формування організаційно-методичної компетентності; проведено категоріальний дискурс поняття «організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування»; досліджено вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування.

1.1. Наукові основи процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування

Сучасний ринок праці, що стрімко розвивається й удосконалюється, висуває нові вимоги до випускників закладів освіти різних рівнів. Серед основних вимог до випускників закладів фахової передвищої освіти, що здійснюють підготовку фахівців сфери обслуговування, виділяємо: здатність до постійного професійного самовдосконалення та підвищення кваліфікації; наявність ділової комунікативності; уміння працювати в команді; рішучість і винахідливість у нестандартних виробничих ситуаціях; здатність брати на себе відповідальність за прийняті рішення; креативне мислення; самоменеджмент; навички пошуку інформації з різних джерел тощо. Роботодавці переважно ставлять акцент не стільки на професійні знання, скільки на здатність швидко реагувати й професійно діяти у різних непербачуваних ситуаціях. Отже, йдеться про «уміння», «здатність», «готовність» випускників до професійної діяльності, за умови досягнення високої якості результатів навчання.

На сучасному етапі розвитку суспільства компетентнісний підхід покладено в основу навчального процесу на всіх рівнях освіти. Компетентність у перекладі з латинської (*competentia*) означає коло питань, у яких людина добре обізнана, має знання та досвід. Загалом, компетентність – динамічна комбінація знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти. (Українська мала енциклопедія, 1960)

Формування професійних компетентностей майбутніх фахівців різних спеціальностей регламентовано Національною стратегією розвитку освіти в Україні на період до 2021 року та державними освітніми стандартами у відповідній галузі. Так, у липні 2021 року затверджено МОН України Стандарт фахової передвищої освіти зі спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» галузі знань «24 Сфера обслуговування» освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр», у якому визначено перелік загальних та спеціальних компетентностей фахівців сфери обслуговування з готельно-ресторанної справи.

Невідкладність процесу реформування системи фахової передвищої освіти зумовлена різними чинниками. По-перше, керівники підприємств дедалі частіше піднімають питання про якість освітньої підготовки. Здебільшого випускники володіють на належному рівні знаннями й уміннями, що мають переважно репродуктивний характер, а якісне виконання професійних обов'язків потребує донавчання випускника безпосередньо на виробництві, що потребує додаткових затрат, для формування належного рівня професіоналізму фахівців. Це зумовлено відсутністю конструктивної взаємодії між підприємствами та закладами фахової передвищої освіти. Вирішення даного питання можливе за умов об'єднання зусиль роботодавців, освітян і науковців задля перегляду змісту освітньо-професійних програм, розроблення базових та професійних

компетентностей для окремої спеціальності з урахуванням сучасних тенденцій розвитку виробничих технологій та оновлення змісту діючих державних стандартів. По-друге, зовнішні та внутрішні економічні перетворення у сфері послуг посилили значення результативної діяльності суб'єктів освіти, що дає підстави визначати пріоритетним показником професіоналізму фахівця якість його роботи, готовність та здатність до виконання професійних функцій на робочому місці в реальних умовах. Відповідно до Національної доктрини розвитку освіти у XXI столітті забезпечення якості стає ключовою ідеєю, новою філософією освіти, потенціалом навчальних закладів у розкритті можливостей у сфері освітньої діяльності (Адаптивне управління, 2016). По-третє, якість професійної підготовки фахівця сфери послуг не стільки залежить від успішного відтворення ним теоретичних знань (знаннєвої складової професійної компетентності), скільки від виконання ним трудових функцій (діяльнісного компоненту), що визначають результати навчання, а також компетентності, які набуває випускник закладу фахової передвищої освіти та здатен продемонструвати після завершення навчання. Аналіз типових навчальних планів та програм спонукає до перегляду обсягів теоретичних знань і практичної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, оновлення навчальних програм з окремих освітніх компонентів із включенням інноваційних методів навчання, ситуаційних завдань професійного спрямування тощо. По-четверте, для успішного працевлаштування випускники повинні не лише володіти на належному рівні комплексом глибоких теоретичних знань, а й вправно самостійно застосовувати їх у нетипових, мінливих виробничих ситуаціях, в умовах переходу від спільноти знань до спільноти життєвих компетентностей (Радкевич, 2012).

Реалізація означених вище чинників передбачає формування спеціальних (фахових) компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування, у комплексі яких виділяємо організаційно-методичну як значиму та професійно-важливу особистісну якість на усіх ланках освітньої

системи. Теоретико-методологічною базою для проектування моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування виступає ряд методологічних підходів, сукупність яких дозволяє розглянути педагогічний процес з різних позицій, як складне, поетапне й багатоаспектне явище.

Теоретичними і практичними питаннями визначення наукових підходів до процесу формування фахових компетентностей фахівців присвячені численні праці вітчизняних та зарубіжних науковців, зокрема: Л. Безкоровайна, Н. Волкова, А. Гарага, Н. Івасів, В. Лозова, А. Казьмерчук, Л. Короткова, Л. Кравченко, В. Курок, Д. Люта, В. Оніпко, К. Піцул, О. Повідайчик, М. Попик, С. Стеблюк, В. Стрельников, Г. Троцко, М. Фіцула, П. Хоменко, В. Вагон, L. Darling-Hammond та ін. Диференціацію методологічних підходів до підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування здійснив В. Буряк (2020).

В нашому дослідженні ми означили методологічні підходи в системі формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування як однієї з важливих особистісних якостей у професійній діяльності. З цією метою ми проаналізували праці відомих науковців та дослідили процес формування організаційної і методичної компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах фахової передвищої освіти.

Вітчизняні та зарубіжні науковці виділяють різні підходи до системи формування професійних компетентностей майбутніх фахівців. У дослідженнях українських вчених (М. Войцехівський, Л. Долинська, Л. Карамушка, Л. Олійник, І. Сидорук, М. Ткалич, Л. Шовкун) висвітлено теоретичні та практичні питання – методологічні основи визначення понять та шляхи формування професійних якостей тощо. На перший план висувають діяльнісний підхід такі науковці (Л. Виготський, Р. Мартенес, Л. Меркур'єва, А. Леонт'єва, Є. Павлютенков, С. Рубінштейн, М. Савіна, А. Сазонова, В. Симоненко, О. Філь). Диференційовано підійшов до висвітлення

методологічних підходів щодо професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування В. Буряк (2020).

Проведений аналіз показав, що процес формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування досліджено недостатньо. Однією із проблем є те, що для успішного функціонування закладів готельно-ресторанного бізнесу не вистачає якісно-підготовлених фахівців, здатних реалізувати отримані теоретичні знання на практиці. Очевидним є те, що лише фахівець з високим рівнем професіоналізму зможе бути конкурентоспроможним у сфері готельно-ресторанного бізнесу, активно взаємодіяти, ґрунтовно підходити до вирішення виробничих завдань, постійно самовдосконалюватися. Як джерело професійної підготовки, оновлення знань і перепідготовки кадрів виступає моніторинг тенденцій розвитку ринку праці, прогресивних змін у сферах економіки, права, готельного-ресторанного господарства, менеджменту тощо. (Огуй, 2019)

Аналізуючи праці науковців ми концентрували наше дослідження на компетентністному, діяльністному, особистісно-орієнтованому, праксеологічному, соціокультурному, комунікативному та системному підходах у процесі вирішенні проблеми формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Компетентністний підхід до оновлення освіти в Україні започаткований у 2013 році, орієнтований на загальноєвропейські процеси реформування та розвитку освіти та державно прийнятий і схвалений рядом нормативних документів, зокрема Національною стратегією розвитку освіти в Україні на період до 2021 рік (Національна стратегія, 2013).

Компетентність виникла з потреби в адаптації людини до занадто мінливих умов існування, – зазначає О. Пометун (2004). На думку В. Радкевич, ключові компетентності – це загальні здібності й уміння, що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистістному й професійному житті набувати соціальної самостійності та забезпечувати

ефективну професійну взаємодію. Ключові компетентності ґрунтуються на головних цілях загальної і професійної освіти тих, хто навчається, їхньому соціальному й особистісному досвіді, а також на основних видах діяльності (2012). Серед ключових компетентностей науковці виділяють:

- навчальну, що передбачає інтелектуальний розвиток особистості та формування здатності вчитися впродовж життя;

- підприємницьку, що передбачає володіння майбутніми фахівцями знаннями, уміннями та навичками, що забезпечують можливість ефективно організувати власну, колективну трудову й командну підприємницьку діяльність;

- соціальну, яка передбачає володіння комунікативними здібностями, що сприяють налагодженню взаємодії з різними соціальними групами та соціальними інституціями, підприємствами та організаціями;

- громадянську, що сприяє формуванню здатності захищати та піклуватись про відповідальність, права, інтереси та потреби людини, держави і суспільства;

- здоров'язбережувальну, що передбачає набуття студентами особистісних характеристик, спрямованих на збереження фізичного, соціального, психічного й духовного здоров'я як власного, так і оточуючих;

- інформаційну та комунікаційну компетентності, що пов'язані з роботою студента з різними інформаційними ресурсами, здатністю орієнтуватися в інформаційному просторі, володіти й оперувати інформацією відповідно до потреб ринку праці;

- соціокультурну, що передбачає здатність до взаємодії в умовах полікультурного суспільства, керуючись національними та загальнолюдськими цінностями;

- професійну, яка спрямована на оволодіння професійно значущим комплексом знань, умінь та навичок, на розвиток професійної самосвідомості.

Процес професійної підготовки фахівців певної галузі об'єднує комплекс загальних та спеціальних компетентностей. Тому, у Стандарті фахової передвищої освіти зі спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» галузі знань «24 Сфера обслуговування» (2021) загальні компетентності розглядаються як ключові. Кожна з ключових компетентностей особистості передбачає засвоєння взаємопов'язаних та взаємодоповнюючих знань й умінь, оволодіння комплексною процедурою професійно-орієнтованого навчання у певному напрямі, якому відповідає сукупність освітніх компонентів, що мають особистісно-діяльнісний характер (Ягупов, 2015).

На думку В. Болотова, В. Серікова в компетентнісному підході відображається зміст освіти, який пов'язаний не лише зі знаннево-орієнтованим компонентом, а спрямований на формування в здобувачів освіти цілісного досвіду вирішення життєвих проблем, виконання ключових функцій, соціальних ролей, вияв компетенцій (2003). Компетентнісний підхід спрямований на формування знань, що є основою для розвитку умінь вирішувати професійні та життєві проблеми.

У наукових працях Г. Селевка компетентнісний підхід розглядає як перехід від провідної парадигми освіти з домінантою передачі знань, умінь та навичок підростаючому поколінню до новітньої системи освіти, спрямованої на оволодіння комплексом компетенцій, які формують здатність випускника до конкурування й стійкої життєдіяльності в умовах сучасного багаточинникового соціально-політичного, ринково-економічного, інформаційно-комунікаційно насиченого простору (2004). У такому ж напрямі розвиває компетентнісний підхід В. Химинець, який вважає, що компетентнісний підхід переміщує акценти із процесу накопичення нормативно визначених знань, умінь і навичок у площину формування й розвитку в учнів здатності практично діяти й творчо застосовувати здобуті знання й набутий досвід у різних ситуаціях (2010).

О. Глузман (2009) характеризує компетентнісний підхід як освітню траєкторію набуття узагальнених способів діяльності, що базується на знаннях, уміннях та навичках. Водночас відзначає, що компетентність охоплює не тільки когнітивну та операційно-технологічну складові, а й мотиваційну, етичну, соціальну, поведінкову, містить результати навчання, систему ціннісних орієнтацій, тому компетентності формуються не тільки під час навчання, а й під впливом родини, друзів, роботи, політики, релігії тощо. (Глузман, 2009)

Модернізація змісту освіти відбувається з урахуванням європейських та світових тенденцій розвитку змісту освіти. Досвід європейських країн проаналізувала у своїй праці О. Овчарук (2004). Науковиця зазначає, що передові європейські країни розробляють та впроваджують освітні технології, спрямовані на розвиток необхідних знань і вмінь для задоволення злагодженої взаємодії людини з технікою та технологіями, які швидко розвиваються. У сучасному світі формування освітніх цілей відбувається як на державному рівні, так і на міждержавному, міжнаціональному рівнях, коли цілі та пріоритети освіти узгоджуються міжнародними конвенціями та договорами і є стратегічними орієнтирами міжнародної освітньої діяльності. Держави формують освітню політику, спрямовану безпосередньо на її інтеграцію в міжнародні співтовариства. (Овчарук, 2004)

У наукових працях Дж. Равен розкрито особливості компетентнісного підходу в освіті: по-перше, щодо педагога повинні мати можливість впливати на формування навчальних програм, орієнтованих на розвиток ключових компетентностей учнів; по-друге, учні мають можливість в процесі навчання виявити свої здібності, розвинути та слідкувати за визначенням власних здобутків; по-третє, забезпечення визнання досягнень педагогів при вивченні та оцінюванні їхньої педагогічної діяльності; по-четверте, організації педагогічної діагностики з метою вдосконалення освітніх програм та освітнього процесу у цілому; по-п'яте, забезпечення комфортних умов підготовки трудових ресурсів та ефективних процедур професійного

навчання, працевлаштування й подальшого професійного зростання фахівців, а також здійснення такої політики в доборі кадрів, яка сприяє залученню гідних кандидатів на впливові посади в суспільстві й відхиленню непридатних. (Равен, 1999)

На думку І. Родигіної якісна практична реалізація компетентнісного підходу можлива за умови його пролонгування на весь педагогічний процес та адаптації всіх елементів навчального процесу до нової освітньої мети – формування компетентності здобувачів освіти як інтегрованого результату навчання (2008). У руслі розвитку компетентнісного підходу до освітніх процесів – компетентності відіграють провідну системоутворюючу роль у проектуванні освітніх програм та організації навчального процесу. В. Луговий відзначає, що акцент у навчанні зміщується від досвіду, авторитету та майстерності викладача до потреб здобувачів освіти. При впровадженні компетентнісного підходу на перший план висуваються результати навчання. Таким чином, освітній процес перестає бути системоутворюючою ланкою, а перетворюється на процесуальну (навчально-викладацько-оцінювальну) складову, що сприяє досягненню результативного складника освіти, вираженого в термінах компетентностей. (Луговий, 2009)

О. Жук (2008) визначає функції компетентнісного підходу в освіті:

- операціональну, що забезпечує визначення комплексу знань, умінь і навичок, готовності студента до професійної діяльності як складових елементів компетентностей, що забезпечують результативність вирішення професійних, соціальних та особистісних завдань;

- діяльнісно-технологічну, що передбачає проектування змісту навчальної діяльності, максимально наближеної до майбутньої кваліфікованої праці у обраній сфері професійної діяльності, розроблення й упровадження навчально-виробничих завдань, вирішення яких наближає до реальних технологічних умов;

- виховну, що означає посилення виховного впливу на особистісний розвиток у здобувачів організаторських та управлінських навичок, культури професійної комунікації;

- діагностичну, що передбачає розробку ефективної системи діагностики результатів навчання як складових компонентів у формуванні компетентностей випускників.

Нам імпонує позиція О. Жук, оскільки процес формування компетентностей фахівців сфери обслуговування є комплексним багатофакторним явищем, що повною мірою знаходиться під впливом зазначених чинників. І змістовна, і процесуальна складові компетентнісного підходу спрямовані на досягнення нового цілісного освітнього результату, який віддзеркалює підсумок одночасного засвоєння змісту освіти й розвитку особистості, що опанувала значущий для неї зміст. В умовах компетентнісного підходу здебільшого акцентують увагу на результаті навчання; при цьому як результат розглядається не обсяг засвоєної інформації, а здатність людини діяти в різних проблемних ситуаціях, застосовувати досвід успішної діяльності в певній сфері. (Часнікова, 2014)

Незважаючи на розмаїття поглядів, науковці сходяться в тому, що саме компетентнісний підхід є перспективним, він наближає здобувача професійної освіти до потреб і вимог роботодавця, роблячи його конкурентоспроможним (Онищенко, 2020). Таким чином, компетентнісний підхід надає освітньому процесу діяльнісного характеру, при цьому педагогічні технології орієнтовані переважно на практичні результати навчальної діяльності, а знання виступають як основа діяльності. Ми суголосні з думкою В. Карпюк та інших науковців, що компетентність – це здатність мобілізувати отримані знання, вміння, досвід у конкретній ситуації, конкретній діяльності. Згідно з концепцією компетентнісного підходу, знання підпорядковуються вмінням. Зміст навчання насичується комплексом занять, що сприяють формуванню вмінь та забезпечують якісну професійну діяльність. (Карпюк, 2016).

Наразі стає зрозумілим, що формування компетентностей здійснюється на основі діяльнісного підходу до освітніх процесів. Діяльнісний підхід підсилює практичну спрямованість освіти, надає їй предметно-професійного аспекту.

Діяльнісний підхід у процесі фахової підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування характеризується пізнавальною та практичною активністю здобувачів освіти, як ефективним засобом формування спеціальних компетентностей та усвідомлення значущості навчального процесу для майбутньої професійної діяльності. Реалізація діяльнісного підходу створює можливість для здобувачів освіти роботи вибір, приймати рішення щодо змісту, форм та засобів навчання в такі способи:

- студенти здійснюють по-справжньому щирий вибір;
- студенти ставлять запитання викладачам, одногрупникам і вільно висловлюють свою думку;
- спостерігається високий рівень взаємодії студентів, часто на основі колаборативного навчання;
- студенти користуються свободою для пошуку ресурсів чи порад від викладачів та колег;
- студенти та викладачі знаходять час на подолання «невдач», усунення помилок, коли є необхідність переглянути обране завдання, або коли змінюються групи;
- щирий та справжній вибір щодо змісту та способу навчання поєднується з іншими навчальними стратегіями;
- викладачі спрямовують та підтримують студентів у прийнятті рішень, виборі теми та участі в робочих групах;
- викладачі створюють можливості для свободи вибору студентів у межах ретельно спланованих навчальних завдань, які будуть оцінюватись;
- вибір розглядається як вміння, яке поступово засвоюється і розвивається. (Nixon, Ravitz і Whisman, 2012)

Освітній процес у сучасних умовах розглядається як діяльність, націлена на формування компетентностей здобувачів освіти. Виділяючи діяльнісний підхід у формуванні компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування, ми окреслюємо складові професійної компетентності як особистісного утворення, важливого та необхідного для успішного здійснення професійної діяльності. Професійні або спеціальні компетентності відображають специфіку професійної діяльності в певній галузі чи сфері. Професійні компетентності – головний критерій, за яким оцінюється персонал будь-якої організації чи компанії. Це здатність фахівця вирішувати комплекс професійних завдань певного рівня в їх комплексному представленні. У формальному розумінні під компетентністю можна розуміти опис вимог до особистісних, професійних, когнітивних якостей, яким повинен відповідати фахівець певної сфери діяльності (Щокін, 2003).

Серед першочергових завдань, що висувуються до освітніх закладів, є забезпечення професійної підготовки фахівців нової генерації, які повинні бути компетентними у певній галузі та здатними при необхідності швидко перепрофілюватися або оволодіти додатковими навичками, бути гнучкими та мобільними. Серед інших обов'язкових елементів кваліфікації сучасного працівника Г. Щокін виділяє належний рівень загальної освіти, широку професійну підготовку й високий культурно-технічний рівень, уміння швидко поновлювати знання (2003).

Сучасний фахівець практично в будь-якій сфері діяльності повинен володіти здатністю до абстрактного мислення, до творчої колективної роботи, мати підготовку у сфері маркетингу, а також чітко уявляти собі господарські, організаційні, соціальні та культурні аспекти застосування нових технологій (Довідник кваліфікаційних характеристик, 2001).

У професійній педагогіці під поняттям «формування» розуміють процес становлення особистості у соціумі під впливом екологічних, економічних, соціокультурних, політичних, психологічних соціальних та інших факторів. Людина, яка вирішила працювати у сфері обслуговування,

стати фахівцем готельно-ресторанної справи, проходить низку етапів професійного становлення. На кожному етапі реалізується певний ступінь підготовки, що передбачає оволодіння необхідним обсягом знань, умінь, навичок, особистісних професійних якостей. З цією метою виникає потреба розробки навчально-методичного комплексу формування й розвитку професійних компетентностей фахівців ресторанного сервісу як складової професійної кваліфікації майбутнього робітника на основі сучасних педагогічних технологій. Основними завданнями такого навчального забезпечення є: 1) формування комплексу професійних компетентностей у цілому та організаційно-методичної компетентності фахівців готельно-ресторанного сервісу зокрема; 2) підвищення мотивації студентів закладів фахової передвищої освіти до навчання за фахом; 3) розвиток позитивного ставлення фахівця до самого себе й обраної ним професії; 4) розвиток умінь і навичок планування майбутньої професійної діяльності. (Огуї, 2019)

Важливою педагогічною умовою формування професійних компетентностей фахівців сфери обслуговування є поетапність їх формування через систему знань, умінь і навичок. Перший етап – ціннісно-змістовий, на якому відбувається формування й усвідомлення мотивів і цінностей майбутньої професійної діяльності, співпадає з вивченням теоретичних дисциплін. Другий етап – інформаційно-когнітивний, де пріоритетом є формування когнітивного компонента професійних компетентностей та інноваційними засобами виступають вивчення спеціальних дисциплін і проходження виробничих практик. Третій етап – практико-технологічний, передбачає вивчення спецкурсів, які безпосередньо пов'язані з практичним освоєнням теоретичних знань, відбувається формування поведінкового та емоційно-вольового компонента професійних компетентностей. Четвертий етап – ціннісно-особистісний, що формує здатність організовувати та планувати діяльність закладу сфери обслуговування, на професійному рівні взаємодіяти з персоналом закладу,

налагоджувати роботу з клієнтами, вирішувати різні типові та нестандартні виробничі завдання. (Огуй, 2017)

Вивчення особливостей професійної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства, динамічність та стрімкі зміни організаційних засад технічних та технологічних процесів виробництва продукції є складовими у визначенні основних підходів щодо вибору форм і методів професійно-практичної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Важливе значення у формуванні відповідних професійних умінь майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи має його самостійна діяльність, спрямована на відпрацювання найважливіших складових майбутньої професії.

Організація навчально-виховного і навчально-виробничого процесу має здійснюватися за допомогою відповідних форм технологічної діяльності, що найбільшою мірою відтворюють реальні умови праці. На цій основі реалізується професійно-практична діяльність студентів.

Реалізація принципу міждисциплінарних зв'язків зумовлює певні вимоги до процесу організації професійного навчання та передбачає поєднання теоретичної і навчально-виробничої підготовки. Практична підготовка майбутнього фахівця ресторанної справи активізує різні форми навчально-пізнавальної діяльності, які спонукають до творчо-пошукових професійних дій. Формування комунікативних умінь у процесі практичної підготовки, професійного спілкування, моделювання проблемних ситуацій дозволяє розширити простір професійної та соціальної взаємодії у галузевому середовищі. Отже, на практичні заняття й самостійну роботу доцільно віділяти більше навчального часу, оскільки спеціальні компетентності фахівців сфери послуг проявляються не в репродуктивній, а у професійній діяльності і позначаються такими категоріями: розуміти, визначати, реалізувати, застосувати, здійснювати, планувати, організовувати тощо. Закріплення означених категорій можливо здійснити за допомогою

бесіди, діалогу, тестування, ситуативних вправ, ділових ігор, творчих проєктів тощо.

Головною відмітною рисою компетентної освіти є підсилення суб'єктності (індивідуальності) здобувачів вищої освіти, надання навчанню особистісної значущості. Науковці підкреслюють при цьому важливість опори на ціннісні орієнтації студентів.

Особисто-орієнтований підхід до формування професійних компетентностей сприяє розв'язанню проблеми розвитку індивідуальності кожного студента. Для вирішення такої проблеми необхідне створення такого професійно орієнтованого навчального середовища, яке б забезпечувало свободу вибору індивідуальної освітньої траєкторії та відкривало можливості для самостійної роботи студентів, їх самовизначення та самореалізації (Огуй, 2019). При цьому необхідна побудова професійного навчання у вигляді розв'язання ланцюга професійно орієнтованих задач-ситуацій. На думку І. Зимньої, психолого-педагогічні проблеми розвитку сучасної освіти необхідно розглядати на основі особистісно-діяльнісного підходу, згідно якого у центрі освітнього процесу знаходиться студент. Формування його особистості відбувається засобами всіх освітніх компонентів упродовж всього навчального процесу, що передбачає організацію і управління навчальною діяльністю студентів, спрямовану на їх усебічний розвиток і освоєння комплексу знань, умінь, навичок та набуття професійного досвіду. (Зимня, 2004)

Особистісно-орієнтована технологія навчання активізує педагогічну та навчальну діяльність всіх учасників освітнього процесу. І викладач, і студент як суб'єкти навчального процесу, спільно обирають траєкторію навчання, враховуючи потенціал, здібності та бажання кожного. Таким чином, навчання переходить в площину самоосвіти, де викладач виконує роль консультанта (тьютора), який координує та спрямовує навчальну діяльність студентів, у формі діалогового спілкування.

Стимулювання до самостійного професійного навчання виступає засобом розвитку особистості студента та узгоджується з пізнавальними процесами, зміст освіти визначає механізми самоорганізації, розкриває кінцевий результат навчання. Реалізація особистісно-орієнтованої технології навчання передбачає поєднання традиційних методів з інноваційними (проблемне та колаборативне навчання, евристична бесіда, інтерактивні методи), враховуючи суб'єктивний досвід студентів.

Для реалізації процесу формування організаційно-методичної компетентності особистісно-орієнтоване навчання дає ряд переваг: по-перше, потреба у засвоєнні знань дозволяє реалізувати у майбутньому професійну мобільність; по-друге, відбувається повне засвоєння соціального досвіду та набуття особистісного досвіду, що формує здатність проєктувати власну діяльність та діяльність співробітників, здатність суміщення власних інтересів та потреб підприємства і суспільства; по-третє, набуття навичок творчої діяльності та ціннісних відносин впливають на формування здатності до постійного підвищення освітнього рівня, потреба в актуалізації й реалізації власного потенціалу, сприяють реалізації творчого підходу до роботи з колективом та інші переваги, яких набагато більше ніж недоліків. (Огуй, 2019)

Розгляд різних методологічних підходів до проблеми формування професійних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування підвів нас до розуміння необхідності перенесення результатів дослідження в практичну площину, визначення умов їх практичного застосування. На цьому будується праксеологічний підхід до розв'язання науково-прикладних досліджень.

У педагогічній практиці праксеологічний підхід розглядається як прямованість навчального процесу на ефективну діяльність та її результативність. Для того, щоб досягти бажаного результату навчання необхідно спланувати та здійснити доцільно організовану, продуктивну, логічно-послідовну діяльність з дотриманням норм та вимог. Сутність

праксеологічного підходу до процесу формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в організації навчально-методичної діяльності студента з позиції доцільності (відповідності наміченій меті), раціональності (осмисленості та обґрунтованості), ефективності (приведення до потрібного результату). (Огуй, 2019)

Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, у першу чергу, покладається на педагогів та майстрів виробничого навчання закладів фахової передвищої освіти. Бажання і готовність педагогів закладів фахової передвищої освіти до інноваційної діяльності, модернізації змісту, до особистісно-професійного саморозвитку, забезпечення сприятливого психологічного мікроклімату в колективі, усвідомлення важливості й необхідності виступають необхідними умовами перенесення освіти у компетентнісну площину, в якій педагог не просто особа, яка володіє деякими теоретичними знаннями та практичними вміннями, а помічник, наставник, порадник.

Пріоритетність професійних компетентностей зумовлена функціональним їх значенням у життєдіяльності кожної людини, а саме: формування прагнення навчатися і самонавчатися; забезпечення здатності до гнучкості та професійної мобільності; підвищення соціальної активності, конкурентоспроможності випускників на сучасному ринку праці. В основі процесу формування професійних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування лежить спільне завдання – розвиток здатності до самоосвіти, професійної мобільності та активності, спрямування діяльності майбутніх фахівців на досягнення якісного результату, розвиток здатності до самореалізації. Отже, професійна підготовка за змістом і формами її організації обумовлюється процесом формування професійних компетентностей, яким необхідно приділяти таку саму увагу, як і оволодінню фаховими знаннями, вміннями та навичками.

З позиції соціокультурного підходу освітнє середовище закладів освіти розглядається як система, що забезпечує реалізацію найважливіших завдань освіти у взаємозв'язку між внутрішніми ланками культурно-освітній простору. Навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти акумулює цілеспрямовану співпрацю соціальних, культурних, наукових, виробничих, професійно-освітніх інституцій та установ для досягнення мети й навчальних результатів за освітньою програмою підготовки фахівців сфери обслуговування. Зміст внутрішніх соціокультурних перетворень характеризує прагнення суб'єктів освітнього процесу до отримання позитивного досвіду пізнавальної та практичної діяльності у сфері обслуговування через призму соціального самовизначення та усвідомлення регіональних особливостей функціонування підприємств даної галузі. Соціокультурні взаємозв'язки між ланками освітнього простору створюють сприятливі умови для проектування і реалізації індивідуальної освітньої траєкторії, в основі якої стоять життєві і професійні перспективи кожного здобувача освіти.

Підготовка майбутніх фахівців, які мають високий інтелектуальний рівень, широкий кругозір, сформували власну систему моральних цінностей, що співвідноситься із загальнолюдськими, які прагнуть до постійного саморозвитку, – одне з првідних завдань фахової передвищої освіти. Формування соціокультурного освітнього простору сприяє гуманізації навчального процесу, цілісному розвитку і гармонійній самореалізації майбутніх фахівців, передбачає опанування, врахування та впровадження сучасних інноваційних технологій, методів та засобів навчально-виробничої діяльності, що позитивно впливають на професійне становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Соціокультурна спрямованість освітнього процесу характеризується такими показниками :

- співпраця викладачів і студентів на основі моральних цінностей;
- творча активність студентів в освітньому процесі;

- підтримка педагогічних ініціатив та інновацій;
- особистісно-орієнтоване навчання на всіх його етапах;
- розширення сфери взаємодії в освітньому просторі та за його межами;
- партнерство між учасниками освітнього процесу, перерозподіл обов'язків, підвищення ступеня персоналізації взаємодії;
- здатність враховувати особистісний досвід як студентів, так і викладачів;
- комфортні умови та позитивні емоції від реалізації творчої взаємодії на різних етапах навчально-виробничої діяльності.

Належна увага в організації освітнього простору надається соціальним взаємозв'язкам, соціальному партнерству між інституціями освітнього простору, що виступають запорукою самовизначення та професійного становлення здобувачів освіти. Соціокультурний освітній простор розкриває перспективи самореалізації студентів та педагогів, за умови активної взаємодії між партнерами освітнього простору, раціонального використання потенціалу соціокультурного середовища, розумного співробітництва між колегами, викладачами, керівництвом та працівниками підприємств, на базі яких здійснюється практична підготовка. В результаті процесів розвитку, саморозвитку, самоорганізації збагачуються культурні зв'язки та сприяють розвитку професійно-цінних особистісних якостей. Особливості зовнішньої сфери соціокультурного освітнього простору визначаються підтримкою діяльності закладів освіти регіональною спільнотою, що реалізується як участь у вирішенні освітніх завдань. При цьому регіональні інституції виступають соціальними партнерами, що беруть на себе частину відповідальності за якість освіти (Холковська, Московчук, 2018). У реальній практиці це знаходить своє відображення через договірні відносини між закладами освіти та підприємствами й установами індустрії гостинності. Зміст цих договорів відображає взаємну зацікавленість закладів-партнерів у досягненні завдань освітніх програм та виявленні готовності випускників

здійснювати професійну діяльність на високому рівні відповідно до ринкових вимог.

Організація соціокультурного освітнього простору, на нашу думку, сприяє формуванню організаційно-методичної компетентності здобувачів освіти, оскільки акцентується увага на соціальній взаємодії між учасниками освітнього процесу, регіональних культурних традиціях та взаємопов'язаних видах професійної діяльності з позиції дотримання етичної культури та соціального комфорту в індустрії гостинності, активізується ставлення до навколишнього світу.

Встановлення зв'язків з різними суб'єктами соціокультурного освітнього простору сприяє інноваційним внутрішнім змінам в освітньому процесі, що відображаються у появі нових можливостей реалізації організаційно-методичної діяльності студентів, зміст яких відповідає їх професійним намірам, об'єднанню зусиль, зміцненню мотивів професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Більшість професійних компетентностей фахівців сфери обслуговування лежать у площині соціальних особистісних відносин між працівниками закладу, між адміністрацією та працівниками, між клієнтами та працівниками. А відтак, при розгляді проблеми формування організаційно-методичної компетентності варто врахувати комунікативний підхід.

Сучасні вимоги до підготовки кваліфікованих фахівців передбачають формування здатності до міжкультурної комунікації, адже для фахівців сфери обслуговування важливими є комунікативні здібності до професійного спілкування в усній і письмовій формах, навички практичного володіння держаною та іноземною мовами в межах професійної мовленнєвої діяльності в обсязі термінології, обумовленої спеціалізацією послуг, які надають заклади сфери обслуговування, а також можливість оволодіння новітньою фаховою інформацією через іноземні інформаційні джерела. Все це підвищує попит на кваліфікованих фахівців, які вільно володіють державною та іноземною мовами.

Комунікативний підхід у навчанні дозволяє реалізувати діалогове спілкування, формує професійний термінологічний апарат, вільне володіння діловою українською мовою, впливає на світогляд здобувачів освіти, систему цінностей, уміння мислити, а іншомовна компетентність розширює можливості професійного становлення та кар'єрного зросту.

Комунікативна спрямованість навчання виступає передумовою успіху в практичній професійній діяльності, адже для фахівців сфери обслуговування досить важливим є уміння вести професійно-етичну, грамотну і водночас зрозумілу, комфортну комунікативну взаємодію з працівниками та клієнтами індустрії гостинності. Як показує практика, цьому значною мірою сприяє атмосфера колективного спілкування у процесі навчання, організованого на основі комунікативних ситуацій. Моделювання виробничих ситуацій стимулює студентів до комунікативно-мотивованого конструювання мовленнєвих діалогів, а спілкування в таких ситуаціях дає змогу студентам засвоїти професійний термінологічний апарат. У процесі моделювання виробничих ситуацій можуть бути задіяні декілька учасників, які виконують різні ролі (бармен, клієнт, адміністратор та ін.), моделюють та вирішують різні проблемні ситуації.

З позиції комунікативного підходу вибудовується процес професійного навчання адекватно реальним можливостям студентів у здійсненні мовленнєвого спілкування на повсякденному рівні, а також поступово перетворюється у модель мовленнєвої професійної комунікації. Максимальне зближення процесів комунікативного навчання і реального професійного спілкування відбувається завдяки реалізації таких показників, як комунікативно-вмотивована мовленнєва взаємодія викладачів і студентів, фахова змістовність процесу спілкування, пов'язана з ретельним підбором комунікативно-мовленнєвого матеріалу, тем, ситуацій, які відображають інтереси студентів та насичують комунікацію професійно-термінологічним апаратом. Під час організації професійної комунікативної навчальної діяльності необхідно враховувати такі принципи: мовленнєво-розумової

діяльності; індивідуалізації навчання; функціональності діалогів; ситуативності мовленнєвої практики; новизни. Процес навчання професійної ділової комунікації повинен бути емоційно забарвленим, пронизаним переживаннями, що приносить радість, зацікавленість і створює передумови успіху як у навчанні, так і у майбутній професійній діяльності.

Науково-педагогічний досвід організації навчання свідчить, що успіх досягається лише тоді, коли навчальний процес базується на міцних наукових засадах. Однією із таких засад є системний підхід до навчання, який спрямований на забезпечення цілісності навчального процесу і підвищення його ефективності. Системний підхід – це організований, продуманий спосіб досягнення конкретної мети; логічний підхід до вирішення задачі в чітко визначені терміни; розгляд усіх можливих методів навчання, вибір і впровадження освітньої технології, якій надано перевагу; перевірка ефективності обраної технології та методів навчання і за необхідності внесення змін. (Журавський, 2000)

Дослідженню питання системного підходу до проектування методів форм та засобів навчання присвячено наукові праці Є. Вокальчук, С. Гречко, О. Кононко, Л. Макарова, І. Малафійк, І. Орлової, Г. Підкурғанної, С. Харченка, О. Ярмоленка та ін. Системний підхід до прийняття управлінських рішень та управління в освіті досліджували Б. Никофорук, В. Гладунський, О. Ігнатенко, О. Половцев, С. Яблочников та ін.

Системний підхід дозволяє створити цілісну структуру формування професійних компетентностей та визначити взаємозв'язки елементів структури, підвищує вірогідність досягнення встановленої мети, сприяє результативності та ефективності навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування. Професійна підготовка – це цілеспрямований системний процес формування компетентностей майбутніх фахівців. Розглядаючи окремий комплекс компетентностей, зокрема організаційно-методичної, необхідно виділити ряд освітніх компонентів, що можуть забезпечити формування означених особистісних якостей, підібрати доцільні форми,

методи, засоби та спроектувати ефективну технологію, яка забезпечить освітню траєкторію навчання здобувачів освіти й дозволить вирішити поставлені освітні завдання. Таким чином, для формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування необхідно спроектувати технологію навчання, як сукупність взаємозв'язаних елементів націлених на вирішення поставленої мети, на основі навчально-методичних, матеріально-технологічних, інформаційно-пізнавальних ресурсів у взаємозв'язку із зовнішніми факторами діяльності закладів індустрії гостинності.

При проектуванні технології формування організаційно-методичної компетентності необхідно прогнозувати цілі та ставити завдання; ретельно структурувати елементи системи; врахувати ресурси, виявляти функції; проводити інтеграційні взаємозв'язки між компонентами системи; визначати сукупність якісних властивостей системи, що забезпечують її цілісність й особливість; передбачати внутрішні та зовнішні комунікаційні процеси об'єктів системи, виявляючи зв'язки даної системи з іншими системами та навколишнім середовищем; враховувати сучасні обставини функціонування системи, пройдені нею етапи, а також можливі перспективи розвитку.

Кожен із зазначених науково-методологічних підходів не вичерпує наукового аналізу проблеми формування професійних компетентностей в цілому та організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування зокрема. Всі окреслені підходи знаходяться у взаємозв'язку один з одним і взаємодоповнюють один одного, а відтак, сприяють комплексному ґрунтовному проектуванню технології формування організаційно-методичної компетентності.

1.2. Категоріальний дискурс поняття «організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування»

Посилення ринкових відносин в сучасному економічному суспільстві країни вимагає формування нових підходів, освоєння нових механізмів економічних відносин відповідно до новітніх умов трансформацій на світовому ринку та євроінтеграції. З метою задоволення потреби на ринку праці у висококваліфікованих фахівцях, необхідно забезпечити належні організаційно-методичні умови для модернізації та подальшого розвитку системи вищої професійної освіти. Одним із прогресивних напрямів удосконалення освіти у педагогічній теорії та практиці визнано компетентнісний підхід, метою якого є формування у здобувачів вищої освіти професійних компетентностей, в основу яких закладаються відповідні компетенції.

У сучасній педагогічній науці вже є значна кількість науково-теоретичних і науково-методичних досліджень, у яких аналізуються проблеми формування компетентностей здобувачів освіти на різних рівнях (Н. Бібік, Є. Зеєр, Т. Іванова, Л. Кайдалова, С. Клепко, М. Костюченко, О. Овчарук, О. Пометун, Г. Терещук, А. Хуторський та ін.); проблеми формування ключових компетентностей (В. Байденко, М. Бочарнікова, Г. Гаврищак, І. Драч, І. Зимняя, В. Щербакова та ін.).

На теренах України дослідження, пов'язані з визначенням та обґрунтуванням ключових, загальних та фахових компетентностей, тривають вже близько 20 років, багато досліджень присвячено вивченню проблеми формування компетентності учнів (С. Бондар, В. Бурлаченко, О. Пометун та ін.), наразі все більшої уваги дослідників привертають питання розкриття ключових компетентностей учнів в умовах нової української школи (В. Калінін, Л. Орлова, О. Федій, А. Цина, В. Ястребова та ін.), актуальними є проблеми формування професійних компетентностей майбутніх кваліфікованих робітників (Т. Герлянд, Н. Креденець та ін.) та фахових

компетентностей студентів різних спеціальностей (В. Введенський, І. Головнаєва, П. Горкуненко, В. Носков, А. Кальянов, О. Єфросініна та ін.). Упровадженням компетентнісного підходу в практику закладів вищої освіти України опікуються Н. Бібік, Г. Гавришак, І. Драч, Л. Кайдалова, С. Клепко, Є. Кулик, О. Овчарук та ін. Проте, незважаючи на численні наукові публікації з проблем компетентнісного підходу на різних рівнях освіти, понятійний апарат, що характеризує суть цього підходу, ще не достатньо обґрунтований, методика та педагогічні технології потребують детальних сучасних науково-методичних розробок.

Наразі не вирішеною залишається проблема забезпечення дотримання вимог стратегії модернізації освіти на засадах компетентнісного підходу до процесу і результатів навчання, а також неопрацьованість методології, теорії і практики освітньої діяльності закладів фахової передвищої освіти. Питання формування професійних компетентностей фахівців різних спеціальностей на цьому рівні освіти знаходяться на вістрі науково-педагогічних досліджень сучасності, зокрема моделюванню процесу формування професійних компетентностей студентів коледжів присвячені праці Р. Аронової, В. Деміденко, Н. Маланюк, М. Савельєв, Л. Теряєва, О. Шмерко та ін. Проблема формулювання змісту професійних компетентностей вирішується по мірі затвердження Стандартів фахової передвищої освіти підготовки фахівців різних галузей.

Крім того, історіографія проблеми свідчить, що процес формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування ще не був предметом спеціального науково-педагогічного дослідження. Отже, зміна характеру й змісту праці фахівців сфери обслуговування та підвищення вимог роботодавців до рівня фахової компетентності господарів залу зокрема диктують необхідність упровадження компетентнісного підходу в підготовці майбутніх фахівців означеної галузі, а недостатня опрацьованість методології, теорії і практики розробки та впровадження технології формування організаційно-методичної

компетентності в освітній процес закладів фахової передвищої освіти та відсутність спеціальних досліджень з означеної проблеми зумовлюють актуальність і доцільність нашого наукового пошуку.

Організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування ґрунтується на засадах спеціальних професійно-теоретичних знань, практичних навичок, важливих особистісних здібностей та життєвого досвіду, що визначає готовність фахівця до реалізації професійної діяльності на високому рівні, завдяки здатності до саморегуляції та самоорганізації. Сутність організаційно-методичної компетентності обумовлюється рядом факторів, серед яких виділяємо суспільне замовлення, рівень розвитку науки і техніки, економіки і технологій, культури і освіти, а також процесами, що відбуваються у суспільстві.

Компетентність характеризує інтегрованість людини в професійну діяльність, наявність соціальної та психологічної зрілості, світоглядне професійне спрямування особистості та наявність відповідних ціннісних орієнтацій. У наукових дослідженнях поняття «компетентність» визначається як єдність знань, навичок та відносин у процесі професійної діяльності, обумовлених посадовими вимогами, умовами конкретної ситуації, цілями професійної діяльності (Ю. Алюшина і Н. Дмитрієвська). Діяльнісна складова професійних компетентностей допомагає проявитися набутим знанням, умінням і навичкам у невизначеній новій ситуації, вирішення якої потребує переходу на більш високий рівень професійної діяльності (С. Шишов і І. Агапов). Сукупність професійно-значущих якостей, що проявляються у творчості визначають креативну складову професійної діяльності (В. Шаповалов і В. Горова). Як бачимо, професійні компетентності сучасного фахівця є складним багатоаспектним особистісним утворенням, яке в сучасній педагогіці та методиці залишається предметом наукових досліджень.

Компетентність потрактовано науковцями по-різному: як особистісна здатність реалізовувати індивідуальні та соціальні потреби, активно діяти й

вирішувати поставлені завдання. Компетентності ґрунтуються на поєднанні професійно-значимих знань, умінь і навичок, цінностей і досвіду, діяльнісних компонентів та інших якостей, що сприяють активізації особистості у професійній діяльності. У вузькому розумінні «компетентність» трактується як ґрунтовна обізнаність у певній галузі, що дозволяє компетентно аналізувати процеси, явища та виводити авторитетне судження. Водночас компетентність розглядається як рівень досягнення компетенцій, тобто тих ключових питань, щодо яких фахівець має належні знання і досвід. Компетентність забезпечена володінням компетенціями, які проявляються через функції в певній галузі. (Хуторський, 2008)

Компетентність також розглядається як здатність працівника, що виявляється у особистісних можливостях виконувати певні функції, окреслені видом професійних завдань чи вимогами робочого місця. Тобто це комплексна характеристика особистості, що проявляється у певного виду діяльності та мобілізує знання, вміння, навички й досвід з урахуванням здібностей, мотивації та особистісних особливостей. (Селевко, 2004)

Під професійною компетентністю розуміють інтегроване поєднання знань, умінь і навичок, які необхідні для професійної діяльності; здатність і готовність діяти, розв'язувати проблеми і завдання, які виникають; досвід, інтерес, конкурентоспроможність, мобільність тощо (Онищенко, 2020). Таким чином, поняття «компетентності» концентрує у собі досвід, прогностичність, гнучкість мислення, рису характеру, активність та самостійність, цілеспрямованість та інші особистісні якості.

У педагогічних дослідженнях та нормативних освітніх документах виділяють загальні та фахові (спеціальні) компетентності. Загальні компетентності розглядаються як універсальні якості, що відповідають загальнолюдським цінностям, комунікативним процесам та розвитку демократичного устрою у суспільстві й безпосередньо не залежать від особливостей предметної області, але досить важливі для особистісного розвитку й успішного професійного та соціального становлення здобувача у

певній галузі. У відповідності до Методичних рекомендацій щодо розроблення стандартів вищої освіти перелік загальних компетентностей повинен містити обов'язкові якості:

- здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного, демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

- здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя. (Методичні рекомендації, 2017)

До загальних компетентностей як правило відносять ряд інших особистісних якостей, що відповідають проекту TUNING, зокрема важливим для фахівців сфери обслуговування залишаються мовна комунікація (вільне володіння державною та іноземною мовами), здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології для вирішення практичних завдань, здатність працювати в команді, приймати обґрунтовані рішення.

Професійні компетентності виступають базовими характеристиками діяльності фахівців, вони включають знання, уміння, навички, що формують досвід і мають головні суттєві ознаки, такі як пізнавальна та комунікативна мобільність, варіативність методів професійної діяльності та креативність мислення. Професійні компетентності об'єднують моральний, особистісний та соціальний компоненти, що формуються на основі теоретичних знань та практичних вмінь, а також забезпечують ефективність професійної діяльності та конкурентоспроможність фахівців на ринку праці. Належний рівень сформованості професійних компетентностей фахівців певної галузі сприяє конкуренції серед кваліфікованих фахівців та продуктивності виробничих

процесів. Професійні компетентності розглядають як професійно-статусні можливості щодо виконання людиною її професійних повноважень; або як широкий набір професійно-необхідних знань, умінь та навичок, які можна використовувати для вирішення різних виробничих завдань. У структурі професійних компетентностей обов'язково виділяють особистісний та соціальний складники, що обумовлюються прагненням особистості до спільної діяльності в команді для досягнення поставленої мети. Професійні компетентності фахівців формуються на основі теоретичних знань, практичних умінь, значущих особистісних якостей та життєвого досвіду, що зумовлює його готовність до здійснення професійних обов'язків і забезпечення високого рівня його самореалізації та конкурентоспроможності. (Бучинська, 2014)

У педагогічній науці поняття «професійна компетентність» розглядається з позиції особистісно-діяльнісного, системно-структурного, знанневого та інших підходів і ґрунтується на інтелектуальному досвіді, особистісних якостях, професійних навичках та соціальній життєдіяльності людини; потрактовується як система знань і умінь фахівця у певній галузі, що проявляється при рішенні професійних практичних завдань; як сукупність професійних знань, умінь та способів виконання професійної діяльності. (Кузьмина, 1990)

Підсумовуючи основні підходи до трактування та розуміння понять «професійних компетентностей», можна стверджувати, що все це професійно-статусні можливості щодо здійснення людиною державних, соціальних й особистісних повноважень у професійній діяльності.

До професійних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування відносимо такі комплексні особистісні характеристики:

– теоретико-інформаційну – наявність системи професійних знань, спроможність інтеграції знань у нових ситуаціях, здатність до ефективних розв'язань традиційних та нетрадиційних завдань, самостійно одержувати інформацію, постійно підвищувати освітній рівень;

– виробничо-технологічну – здатність планувати технологічні процеси, використовувати досвід інших, володіння інформаційними технологіями;

– соціально-комунікативну – готовність до взаєморозуміння та взаємодії у комунікації та стосунках, здатність до обговорення та прийняття спільних рішень, здатність брати на себе відповідальність за їх реалізацію, здатність уникати конфліктів, толерантно розв'язувати їх між іншими учасниками виробничого колективу;

– організаційно-методичну – професійна мобільність, здатність проєктувати власну діяльність та діяльність співробітників, враховуючи потреби відвідувачів, творчий підхід до роботи з колективом, здатність суміщення власних інтересів та потреб підприємства і суспільства, здатність до постійного підвищення освітнього рівня, потреба в актуалізації й реалізації власного потенціалу, здатність точно і коректно передавати знання, формулювати вимоги, завдання підлеглим тощо. (Огуй, 2017)

На основі аналізу освітніх програм та проєкту Стандарту фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» ми спробували згрупувати всі професійні (спеціальні) компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування з готельно-ресторанної справи в чотири блоки відповідно до означених характеристик. До теоретико-інформаційного блоку віднесли:

СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності;

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи чинного законодавства в сфері готельного та ресторанного;

СК 11. Здатність здійснювати документальне оформлення господарських операцій у закладах готельного та ресторанного господарства;

У виробничо-технологічний об'єднали:

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики готельно-ресторанного обслуговування для вирішення типових спеціалізованих задач професійної діяльності;

СК 5. Здатність здійснювати підбір технологічного устаткування та обладнаннями для закладів готельного та ресторанного господарства з метою раціонального використання просторових та матеріальних ресурсів;

СК 10. Здатність застосовувати інноваційні технології обслуговування споживачів для покращення результатів власної діяльності і роботи інших;

До соціально-комунікативний включили:

СК 4. Здатність здійснювати сервісно-виробничий процес у закладах готельного та ресторанного господарства;

СК 12. Здатність реалізовувати ефективні внутрішні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності;

А організаційно-методичний містить:

СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства;

СК 7. Здатність планувати, аналізувати та контролювати власну роботу та роботу обслуговуючого персоналу;

СК 8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності;

СК 9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства. (Стандарт фахової, 2021)

Таке умовне згрупування компетентностей дозволяє більш доцільно, змістовно, лаконічно вибудовувати процес професійної підготовки означених фахівців. Розглядаючи комплексну складову професійних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування, таку як організаційно-методична компетентність, варто розмежувати її окремі, але взаємопов'язані, компоненти: організаційний та методичний.

Організаційний компонент компетентності збагачує особистість такими якостями як відповідальність, дисциплінованість, пунктуальність, а також навичками самоорганізації й взаємодії з суб'єктами навчальної, а у майбутньому професійної діяльності. Методичний компонент об'єднує у собі зміст, форми та методи (технології) професійної діяльності. Поєднання цих компонентів в єдину комплексну компетентність вважаємо доцільним, оскільки саме доцільно ефективна організація забезпечує максимально продуктивну методично-сплановану професійну діяльність.

Методична компетентність як складова професійної підготовки фахівців різних галузей стала проблемою наукового пошуку А. Волощук, В. Заболотного, Л. Калініна, Л. Коновальська, Л. Олійник, Ю. Присяжнюк, Н. Самойленко, Л. Тархан, С. Толочко та ін.

Проблема формування методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування є досить актуальною та потребує постійного удосконалення в руслі оновлення освітньої системи в Україні, оскільки підняти навчально-виховний процес на якісно новий рівень неможливо без високого рівня професійно-методичної підготовки тих, хто безпосередньо проектує та реалізує соціальні потреби суспільства у комфортних умовах життєдіяльності. Виявлення існуючих проблем в методичній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування в сучасних умовах освіти дозволило визначити основний напрям її формування за допомогою включення студентів у проектно-технологічну навчально-виробничу діяльність, що передбачає розробку форм, методів та засобів організації роботи закладів індустрії гостинності з урахуванням потреб сучасного суспільства. (Огуй, 2018)

Розглядаючи змістовний аспект професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, ми суголосні з думкою науковців (В. Бурак, Т. Бучинської, А. Віндюк, В. Кузнецова, В. Ковальчук, Л. Оршанського та ін.) про те, що він включає такі компоненти, як морально-психологічні, методологічні, теоретичні, методично-технологічної підготовки, які,

знаходячись у взаємозв'язку і взаємозалежності, забезпечують ефективність навчального процесу. При цьому, «методична підготовка припускає забезпечення студентів знаннями принципів, змісту, правил, фактів, форм і методів конкретних напрямів виховання і навчання. Методична діяльність здійснюється як спеціально-наукова діяльність, спрямована на отримання нових продуктів, – нових методів і засобів наукового дослідження» (Віаніс-Трофіменко, 2007).

Аналізуючи різні підходи вчених до питання методичної компетентності та методичної діяльності можна визначити, що методична компетентність фахівця – це готовність до професійної діяльності на основі методичної складової його теоретичної і практичної підготовки, самостійно і виважено й ефективно вирішувати завдання методичного характеру, які можуть виникати при вирішенні виробничих завдань та різних ситуацій. Поряд з цим методична діяльність лежить в основі організації роботи закладу, формування та ведення відповідної документації і виступає механізмом професійно-особистісного розвитку, опосередкованою ланкою в організації процесів обслуговування.

Для методичної діяльності майбутніх адміністраторів закладів індустрії гостинності, а саме господарів залу, особливого значення набуває теоретично-методична та практична підготовка. Теоретично-методичний компонент професійної підготовки базується на сукупності об'єктивних знань з організації обслуговування, управління якістю продукції та послуг, менеджменту в галузі; володіння інформацією, формування досвіду ведення виробничо-технологічної документації. Практичний компонент професійної підготовки насичено психологічними, методичними, організаторськими, управлінськими, комунікативними, аналітичними та прогностичними уміннями; обумовлено здатністю до застосування теоретичних і практичних знань у навчально-виробничій та майбутній професійній діяльності.

Через це, на сьогодні постає питання впровадження компетентнісного підходу до галузі професійної освіти, нових методик та технологій навчання,

нового підходу до підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування з точки зору не як набору знань, умінь та навичок, а як набору компетенцій та можливостей виконувати поставлену роботу, що є вагомими на сучасному ринку праці (Огуй, 2019).

Метою професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування є формування кваліфікованих кадрів відповідного рівня та профілю, конкурентоздатних на ринку праці, компетентних, які вільно володіють знаннями та орієнтуються в суміжних галузях діяльності, готових до постійного професійного зростання, соціальної та професійної мобільності. Це зумовило й динаміку української системи професійної освіти від когнітивно-орієнтованої до особистісно-орієнтованої парадигми та появи й утвердження представленої у науковій літературі, так званої, компетентісно-орієнтованої парадигми, яка набула статусу новітньої міжнародної освітньої стратегії. (Онищенко 2020)

Діяльність фахівців у закладах індустрії гостинності є неперервним процесом вирішення різних виробничих, технологічних завдань, що потребують активізації таких видів діяльності: культури обслуговування (технологічно-виробничі, інтерактивні, сервісні, комунікативні методи); технології організації виробничого середовища (економічні, ергономічні, інформаційні методи); професійне самовдосконалення, самоосвіта і самовиховання; управлінська діяльність (менеджмент та управління діяльністю в галузі); організаторська діяльність (організація колективної праці персоналу закладу обслуговування); основи менеджменту та маркетингу.

Методичну діяльність фахівця з готельно-ресторанної справи можна структурувати таким чином:

- визначення виробничих цілей і завдань;
- вибір засобів і способів розв'язання поставлених завдань;
- аналіз і оцінювання виробничої діяльності.

Аналіз різних трактувань дефініції «методична компетентність» дозволяє говорити про те, що дослідники переважно пов'язують методичну компетентність з певними особливостями професійно-методичної діяльності, особистісними здібностями та готовністю фахівця реалізовувати свої здібності в професійній діяльності, методичною грамотністю, що формується в процесі навчання. Одним з важливих компонентів методичної компетентності виділяємо досвід фахівців, у процесі накопичення якого у фахівців сфери послуг формуються навички самонавчання і самовдосконалення, розвиваються особистісні якості, які необхідні для формування методичної компетентності майбутніх адміністраторів закладів готельно-ресторанного сервісу.

Науковці, переважно, пов'язують методичну компетентність виключно з педагогічною професією. На думку О. Зубкова, методична компетентність – це знання в області дидактики, методики навчання предмету, уміння логічно обґрунтовано конструювати навчальний процес для конкретної дидактичної ситуації з урахування психологічних механізмів засвоєння (2007). Отже, методична компетентність викладачів закладів фахової передвищої та вищої освіти визначається як здатність ефективно організовувати навчальний процес, що ґрунтується на системі розвинених, фахових, методичних знань і вмінь, а також досвіді їх використання в процесі професійно-педагогічної діяльності у навчальному закладі.

Компоненти методичної компетентності майбутніх викладачів закладів фахової передвищої та вищої освіти на нашу думку, відображають необхідний рівень їх методичної підготовленості, що створює можливість ефективно реалізовувати свої посадові компетенції, враховуючи сучасні освітні технології та сучасні тенденції розвитку виробничої сфери (Васильченко, 2006). Такі складники, на наш погляд, становлять низку найзагальніших понять, які мають бути деталізованими в комплексі знань, умінь, здатностей, цінностей, мотивації і ставлень до методичної діяльності фахівців виробничої сфери та сфери обслуговування.

Наразі не представлено у наукових розробках єдиної загальноприйнятої структури методичної компетентності. Однак, у переважній більшості досліджень, мова йде про професійну компетентність фахівців, що мають базову педагогічну освіту. Крім того, у наукових працях присвячених аналізу професійної педагогічної діяльності, методична компетентність визначається як складова професійної-педагогічної компетентності та педагогічної майстерності.

Аналіз наукової літератури дозволяє визначити декілька підходів до визначення структури методичної компетентності. Перша група вчених (В. Адольф І. Акуленко, О. Борзенкова, С. Івашьова, А. Кузьминський, О. Маркушевська, Т. Руденко, Н. Тарасенкова та ін.) розглядають структуру методичної компетентності через систему взаємообумовлених компонентів. Друга група (О. Красикова, Т. Мамонотова та ін.) – через рівні методичної компетентності. Третя група науковців виділяє певну сукупність елементів методичної компетентності (О. Зубков, Т. Кочарян, О. Лебедева, О. Нагреллі та ін.).

Розглянемо більш докладно праці цих учених. Перші, розглядаючи структуру методичної компетентності через систему взаємообумовлених компонентів, виділяють такі її компоненти:

- концептуальний, який включає професійно-орієнтовані, науково-дослідні та методичні знання; передбачає розуміння теоретичних основ наукових галузей знань, у тому числі, знання основ майбутньої професії;
 - рефлексивний відображає вміння застосовувати отримані знання, демонструвати методичні вміння і навички практичної роботи в процесі навчання;
 - інтегративний об'єднує здатності до інтеграції різних галузей знань у процесі пізнання довколишнього світу, здійсненні пізнавальної функції навчання, прагнення до професійної творчості та професійного зростання.
- (Адольф, 1998)

Дещо відрізняється структура методичної компетентності за О. Красиковою (2009), яка є представником другої групи вчених. Методичні компетентності вона поділяє за двома рівнями, а саме: компетенція у педагогічній та управлінській діяльності; компетенція в плануванні та здійсненні навчального процесу. Перший рівень, який реалізується через операційно-структурні (гностична, організаторська, конструктивно-плануюча) функції, а другий – через цілеспрямовані (комунікативна, виховна, розвиваюча) функції.

Безумовно, ми підтримуємо розуміння авторки щодо важливості управлінської компетенції, що виражається в умінні методично правильно планувати та організовувати навчальний процес. Тому поєднуємо у нашому дослідженні методичну та організаційну компетентності.

Аналіз наукових досліджень третьої групи вчених дозволив виявити відмінний погляд на складові методичної компетентності. Автором цих досліджень є О. Зубков, який виділив такі елементи методичної компетентності: методичне мислення, методична культура та методична творчість. Двом першим складникам автор надає перевагу в розвитку методичної компетентності. На думку автора, методичне мислення – це мислення, що забезпечує вміння застосовувати наявні знання для реалізації поставлених цілей відповідно до особливостей функціонування певної галузі та конкретних умов професійної діяльності. Воно виявляється в способах постановки і вирішення професійних завдань стратегічного, тактичного та оперативного плану. Методична культура, на думку О. Зубкова, служить інтегрованим показником ефективності праці. У свою чергу, її потрібно розуміти як вищу форму активності і творчої самостійності, як стимул і умову вдосконалення культури обслуговування, як передумову для виникнення нових методичних ідей та шляхів їх вирішення. Методична культура виступає як суб'єктний аспект його професійної діяльності, як здатність узагальнювати методичний досвід у своїй праці. А методична творчість розглядається ним як майстерність і мистецтво, обумовлене

індивідуальністю, умінням формувати та розвивати знання, зацікавити майбутніх фахівців сучасними надбаннями в науці. (Зубков, 2007)

Таким чином, фахівець, який поєднує в собі методичне мислення, методичну культуру і методичну творчість, здатний створювати нові інноваційні організаційно-методичні продукти, які дозволять підвищити якість наданих послуг. Поєднання всіх цих якостей дозволяє О. Зубкову стверджувати, що у викладача сформована методична компетентність, він орієнтується у змінах, які відбуваються в цей час в освіті. Але, дослідник не виділив рефлексивний компонент методичної компетентності. Тому, більш вдалою, на наш погляд, виявилася класифікація О. Нагреллі. До загальних структурних елементів методичної компетентності, таких, як методична культура, методичне мислення та методична творчість, автор відносить методичну рефлексію як компонент професійної рефлексії. Методична рефлексія фахівця, на думку О. Нагреллі, пов'язана із особливостями організаційно-методичної діяльності, з оцінкою власного досвіду, переглядом і проектування способів і засобів діяльності в разі негативної оцінки і має суттєвий вплив на формування методичної компетентності (2009).

Спираючись на дослідження О. Зубкова, Т. Кочаряна, О. Лебедевої, О. Нагреллі та ін., ми дійшли висновку, що дослідники залишили поза увагою саме змістовий компонент методичної компетентності (дидактико-методичні, спеціальні технологічні, управлінські та інші знання та вміння). Все це вимагає від майбутніх фахівців опанування технологією вибору й переосмислення своєї Я-концепції переоцінки спеціальних знань, умінь, способів своєї професійної праці.

На даний час відбувається переоцінка організаційно-методичної роботи фахівців виробничої галузі та сфери обслуговування. Так Т. Загривная (2006) й низка інших дослідників виділяють організаційно-методичну роботу як провідний фактор становлення професійних компетентностей фахівців сфери обслуговування, що є важливою складовою професійної діяльності в галузі.



Рис. 1.1. Структура організаційно-методичної компетентності

Визначаємо організаційно-методичну компетентність, на підставі розглянутого, як важливу складову професійних компетентностей фахівців готельно-ресторанної справи, що забезпечує здатність розпізнавати й вирішувати виробничі завдання, які виникають у ході професійної діяльності в закладах сервісу, та розглядає її як комплексну категорію з її змістовими компонентами (методичним та організаційним), що сформовані на основі відповідних елементів та узгоджуються в структурні складники. Так, до основоположних елементів методичного складника, ми відносимо методичну грамотність, культуру, творчість та методичне мислення (рис. 1.1).

Розглянемо іншу сторону структури організаційно-методичної компетентності – організаційний складник.

Організація діяльності з наукового підходу охоплює комплекс взаємопов'язаних законів, принципів, методів, правил, процесів, навичок і дій; узгоджує взаємодію людських і матеріальних ресурсів; визначає необхідні комунікації та співпрацю учасників виробничого процесу з метою

підвищення його ефективності й якості; забезпечує комфортні умови для досягнення як загальної мети колективу, так і особистісних цілей. Для успішного функціонування закладу сфери обслуговування необхідне якісно організоване управління виробничою діяльністю людей, як елементів виробничої системи. Організація виробничої діяльності включає підбір продуктивних засобів праці з метою ефективного забезпечення процесів виробництва й обслуговування; налагодження позитивної міжособистісної індивідуальної та колективної праці для вирішення поставлених виробничих завдань; врахування чинників зовнішнього та внутрішнього середовища.

Досліджуючи основні проблеми управління навчальним виробництвом, В. Мадзігон (2007) вказує, що при пошуку оптимальних організаційних розв'язань завдань управління необхідно розглядати організацію з двох позицій: перша – це група елементів, які характеризують виробничо-технічну структуру (предмети і засоби праці, технологічну документацію, інформаційно-технічні моделі, правила і норми, які алгоритмізують процеси навчального виробництва); друга – це група елементів, які визначають соціально-економічну структуру організації (чисельність і склад працівників, органи самоуправління, адміністративно-виробничі підрозділи, характер розподілу повноважень у процесі навчально-виробничої діяльності, соціально-психологічний клімат, традиції, стиль роботи тощо).

На сьогодні, актуальним є поєднання техніко-технологічних та економічних аспектів проблеми управління навчальною виробничою діяльністю з соціокультурною та гуманітарною складовою професійної підготовки фахівців різних галузей виробництва. Враховуючи досвід передових країн світу (США, Японії, Франції, Німеччини), у систему організаційної підготовки працівників виробничих галузей та сфери обслуговування України почали вводити предмети гуманітарного циклу (ергономіку, дизайн, українську мову за професійним спрямуванням, культуру виробництва, споживання тощо) і впроваджувати особистісно зорієнтовані технології навчання, які формують різносторонньо освіченого

фахівця (Грибанькова, 2011). Тому до другої групи проблем управління навчально-виробничими процесами потрібно вводити студентів як суб'єктів цього процесу з усіма необхідними заходами педагогічного впливу, спрямованими на формування необхідних організаційних особистісних якостей. Таке бачення дозволяє розглядати процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування: як головний процес формування їхньої організаційно-методичної компетентності.

Аналіз науково-педагогічної літератури засвідчив, що проблема формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи є складним феноменом і потребує вивчення з різних позицій (Каньковський, 2013). Тому актуальним постає завдання проєктування технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, що потребує теоретичного аналізу низки понять досліджуваного феномену. Зважаючи на те, що організаційно-методична компетентність фахівців готельно-ресторанної справи виявляється тільки в безпосередній професійній діяльності при контактуванні з клієнтами та колегами, то в контексті нашого дослідження необхідно уточнити сутність таких понять, як «організаційна діяльність», «організаційні здібності», «когнітивна комунікативність», «організаційний менеджмент», «організаційна компетентність», що будемо встановлювати як специфіку майбутньої професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

Е. Зеєр (2007), розробляючи модель навчально-виробничого процесу, виділяє чотири компоненти організаційної діяльності: перший – проєктування навчально-виробничого процесу; другий – дидактичне і методичне забезпечення навчально-виробничого процесу; третій – матеріально-технічне забезпечення навчально-виробничого процесу; четвертий – самоосвіта та підвищення кваліфікації.

І. Ісаєв (2004), конкретизує структуру організаційної діяльності, включаючи до її складу уміння, необхідні для вирішення професійних

організаційно-діяльнісних завдань (встановлювати ділові відносини з усіма учасниками навчально-виробничого процесу; організувати діалогову взаємодію зі студентами і колегами; надавати допомогу при виконанні різноманітних видів навчально-виробничої діяльності; організувати спільну навчально-виробничу діяльність (спільне виконання складних технологічних завдань); організувати своє робоче місце; використовувати в своїй діяльності передовий досвід).

Під організаційною діяльністю розуміємо процес, за допомогою якого можна усунути хаотичність дій, неточність прийнятих рішень, непорозуміння між співробітниками щодо трудової діяльності та виконання повноважень і спроектувати комфортне виробниче середовище для всіх учасників спільної діяльності. До основних компонентів організаційної діяльності фахівців сфери обслуговування відносимо:

- розподіл загального обсягу роботи на окремі складові частини, які посилено виконати окремому працівнику відповідно до його кваліфікації та здібностей;
- згрупування взаємопов'язаних видів робіт у певні блоки, відділи або сектори діяльності закладу обслуговування;
- делегування повноважень щодо безпосереднього керівництва роботою окремого блоку кваліфікованому саме у вирішенні цих питань фахівцю (менеджеру);
- встановлення взаємозв'язку між роботою окремих блоків та визначення діапазону контролю кожним менеджером;
- забезпечення вертикальної та горизонтальної координації робіт та видів діяльності.

Для успішної координації робіт у кожному окремому блоці та на підприємстві в цілому необхідна певна кількість спеціальних фахових знань з організації та здійснення технологічних процесів, а також комплекс знань з організації та управління технологічними процесами у сфері обслуговування.

Організаційна діяльність безпосередньо пов'язана з менеджментом та управлінням організаціями й послугами; і навпаки, менеджмент є невід'ємною частиною будь-якої спільної діяльності людей, яка в певній мірі потребує організації. У закладах сфери послуг до організаційної діяльності на різних рівнях залучені керівники, менеджери, адміністратори, управляючі та інші посадові особи. На рівні підготовки фахових молодших бакалаврів з готельно-ресторанної справи ми розглядаємо організаційну діяльність як складову менеджменту та управління підприємством в цілому. На рівні майбутньої професійної діяльності випускників закладів фахової передвищої освіти, організація розглядається як функція менеджменту, як процес формування найсуттєвіших взаємозв'язків між працівниками закладу обслуговування, завдань і видів діяльності для вирішення поставлених виробничих завдань та досягнення належного рівня послуг. Організація роботи групи працівників (залучення до командної роботи) підвищує ефективність та якість послуг; професійні взаєностосунки між працівниками стають більш ефективними, коли вони чітко розуміють свої обов'язки, кому підзвітні, і за що саме несуть відповідальність; комунікаційні процеси між працівниками полегшують передачу інформації та сприяють цілісній організації діяльності закладу.

Організаційний менеджмент на рівні адміністраторів (господарів залу) визначальними елементами процесу організації діяльності виділяє делегування обов'язків, повноваження, відповідальність, мотивацію та контроль. Делегування повноважень є ефективним засобом якісного управління, адже на окремих ділянках адміністратори або менеджери напряму краще розуміють особливості функціонування саме цього напряму виробничої діяльності, а відтак, краще можуть організувати та скоординувати роботу всіх робітників. При цьому, виконання професійних обов'язків покладається на кожного з працівників і відповідальність за їх якісне виконання, у першу чергу, лежить на працівниках, але контролюючу

функцію здійснюють адміністратори та менеджери, які відповідають за певну ділянку роботи закладу.

В роботі менеджерів важливою є мотивація виробничої діяльності працівників, як засіб спонукання до праці людей у руслі реалізації спільних організаційно-виробничих завдань, але, тим самим, задовольняючи їх власні потреби. Мотивація завжди повинна містити позитивний емоційний характер, лише за такої умови працівники ставляться до своїх професійних обов'язків з повною віддачею та проявляють креативність і наполегливість. Ефективними мотиваційні заходи будуть за умови зрозумілих та доступних стимулів, які підкріплені особисто-ціннісними для працівників винагородами.

Реалізація управлінської діяльності пов'язана з наявністю та розвитком організаційних здібностей особистості. Вони проявляються у двох видах: у здатності організувати роботу колективу, згуртувати його, надихнути на вирішення важливих завдань, надавши кожному члену колективу розумну ступінь ініціативи і самостійності; та у здатності правильно організувати власну роботу. Організація своєї роботи передбачає акуратність і чіткість, уміння правильно планувати власну діяльність і здійснювати самоконтроль. Управлінські або лідерські якості можуть бути природними, закладеними від народження, а організаторські здібності можна розвинути та сформувані завдяки цілеспрямованому тренуванню. З часом виробляється своєрідне почуття часу, уміння правильно розподіляти роботу в часі, укладатися в намічені терміни.

Для фахівців з готельно-ресторанної справи важливо володіти організаторськими здібностями, вміти налагоджувати спільну роботу з великою кількістю людей в рамках професійної діяльності. Вони повинні володіти як певними знаннями в області організації і управління професійною діяльністю в межах роботи закладів індустрії гостинності, так і позитивними особистісними якостями.

Організаторські здібності акумулюються у різних проявах: організаційно-психологічна проникливість (вміння приділяти увагу тонкощам взаємовідносин, синхронізувати емоційний стан колег та відвідувачів, здатність поставити себе на місце іншого); практична спрямованість знань (здатність спрямовувати когнітивну сферу на вирішення практичних завдань); корпоративна етика (здатність дотримуватися етичних норм, правил під час виробничої та міжособистісної комунікації, почуття міри у вимогливості).

Одним з проявів організаційних здібностей є емоційно-вольова результативність (здатність впливати та мотивувати інших людей), проявляється через енергійність (здатність направляти, заряджати людей позитивними емоціями, вірою і оптимізмом у просуванні до мети); вимогливість, у першу чергу до себе, а потім до колег; здатність критично оцінювати свою діяльність, виявити і адекватно оцінити відхилення від наміченої програми в діяльності колег.

Готовність до здійснення організаторської діяльності визначається мотиваційними чинниками, професійною підготовленістю, наявністю організаторських здібностей, самопочуттям, задоволеністю від професійної діяльності та підвищенням працездатності. Для більшості професійних посад у сфері обслуговування необхідними є особистісні якості, такі як широкий кругозір, пізнавальна активність, професійне удосконалення та розвиток, професіоналізм, новаторство, творчий підхід до роботи (нестандартне мислення, винахідливість, ініціативність і здатність генерувати нові ідеї, вміння передбачити результат), почуття розуміння ситуації, гнучкість та готовність до змін, відкритість, комунікативність (прагнення до співпраці, здатність працювати в колективі, почуття успіху), врівноваженість і стресостійкість, помірна емоційність, внутрішня потреба до саморозвитку і самоорганізації, здатність діяти самостійно, відповідальність за діяльність і за прийняті рішення та інші.

На сучасному етапі розвитку суспільства фахівці сфери обслуговування, крім вище означених якостей, повинні володіти вмінням враховувати поведінку та потреби відвідувачів; здатністю встановлювати і контролювати дисципліну, використовувати різні стилі співробітництва, пристосовуючи їх до змін; формування комфортних відносин з оточуючими; навичками системного аналізу роботи і обліку її результатів; кваліфіковано делегувати повноваження; створювати можливості для ефективного зворотного зв'язку; пошук способів підвищення результативності роботи закладу.

Менеджер або господар залу налагоджує взаємозв'язок виробничих підрозділів закладів індустрії гостинності з потребами та запитамі відвідувачів, узгоджує роботу адміністраторів, барменів, офіціантів, кухарів та інших працівників закладу. Особливого значення при цьому набувають комунікативні здібності.

Комунікативні процеси у сфері обслуговування значно відрізняються від виробничої комунікації. Послуги сервісних підприємств та закладів залежать від вподобань та можливостей відвідувачів. Оскільки клієнтам продаються не матеріальні форми, то процес продажу ускладнюється і значною мірою залежить від професіоналізму, знань та комунікативних здібностей працівників сервісу.

В роботі підприємств сфери обслуговування розрізняють систему внутрішніх, зовнішніх та двосторонніх (інтерактивних) комунікацій. Внутрішні комунікації є частиною процесу обслуговування і виступають основою якісного виконання послуг. Завдяки внутрішнім комунікаціям здійснюється контроль за якістю роботи з клієнтами працівників закладу, їх ефективне навчання та мотивування до командної роботи всього персоналу з метою забезпечення задоволеності споживачів послуг. Внутрішні комунікації виступають доміантними по відношенню до зовнішніх. Адже, реклама якісних послуг стане ефективною лише за умови дійсно надання якісних послуг персоналом закладу, в протилежному випадку зовнішні комунікації

будуть поступатися. Зовнішні комунікації формують сприятливе інформаційне поле навколо організації, дозволяють чітко спрямувати інформаційні потоки до адресатів і розробляти заходи щодо просування послуг серед споживачів. (Могрулець, 2012)

Інтерактивні або двосторонні комунікації можна віднести до різновиду внутрішніх, але з врахуванням індивідуальної взаємодії між клієнтом та закладом на особливих умовах, а точніше за індивідуальним замовленням, яке імовірно виходить за межі стандартних видів послуг, що надає заклад. Тому пошук можливостей роботи за особливими вимогами та потребами споживачів залежить від професіоналізму, помноженому на креативність фахівців сфери обслуговування. Клієнти судять про якість послуги не лише за її технічними даними, а також за функціональними характеристиками (прояв піклування та турботи про відвідувачів, збереження конфіденційності інформації, ввічливість та уважність персоналу). Кожна взаємодія з клієнтом визначає якість не лише конкретної послуги, а й роботи закладу в цілому. Тому, крім доброзичливої комфортної сторони, в комунікаційному процесі важливе значення мають знання та професійна майстерність працівників: наскільки фахівець закладу володіє професійною термінологією, знає асортимент та властивості матеріалів, володіє інформацією про види послуг та умови їх здійснення, технологічне обладнання та його можливості. Тому для фахівців сфери обслуговування виділяємо особливу здатність – когнітивну комунікативність, під якою розуміємо не лише професійні знання та психоемоційну внутрішню комунікацію, а й вільне володіння діловою українською мовою та здатність до іншомовної професійної комунікації.

У науковій практиці поняття когнітивної комунікації переважно відносять до лексичної та іншомовної підготовки. Однак, на нашу думку, когнітивна складова професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування пов'язана і реалізується не лише у практичній виробничій діяльності, а й безпосередньо у процесі комунікації з клієнтами. Тому

поєднання професійного мовлення та етики спілкування може забезпечити якість обслуговування та конкурентність закладу на ринку послуг.

Окреслені вище професійно важливі якості, такі як організаційна діяльність, організаційні здібності, когнітивна комунікативність та організаційний менеджмент, розвиваються у процесі теоретичної фахової та практичної підготовки й виступають передумовою придатності до професійної діяльності у закладах готельно-ресторанної справи. Однак, у реальній дійсності, відповідно до конкретних умов та конкретного підприємства, працівник повинен мати первинний набір професійно-важливих якостей, який змінюється, удосконалюється під впливом умов професійної діяльності, набуває більш високого рівня розвитку, переходячи у ширше поняття – організаційна компетентність, яка передбачає професійно-важливі характеристики та якості, що впливають на ефективність роботи персоналу на конкретному підприємстві, та особистісні характеристики, які цінуються практично скрізь (комунікативні навички, організованість, швидка адаптивність, адекватність, захопленість своєю роботою, стресостійкість та інші). (Варганова, 2010)

Організаційна компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування належить до таких особистісних якостей, які розвиваються впродовж тривалого часу та формуються у процесі професійної підготовки по мірі освоєння соціальних ролей, пов'язаних із розвивальними взаємодіями в навчально-виробничому середовищі. Аналіз професійної діяльності адміністраторів та господарів залу виявив, що особливе місце серед професійних компетентностей займає організаційна, яка відображує метадіяльнісний комунікативний характер роботи закладів сфери обслуговування, спрямований на реалізацію послуг шляхом взаємодії працівників і відвідувачів.

Врівноваживши всі елементи методичного та організаційного показників, виводимо, що організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування – інтегральна багаторівнева

професійна здатність до проектування, організації та контролю якості технологічних процесів і послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

Для визначення сутності і структури поняття «організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування» ми обрали такі положення:

- це один із головних аспектів у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності;
- це певний рівень розвитку професійно важливих якостей студентів, необхідних для успішної адаптації до навчально-виробничої діяльності;
- це відображення стану готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності;
- це показник якості підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у системі фахової передвищої освіти.

Таким чином, організаційно-методичну компетентність розглядаємо як професійно-значущу характеристику фахівця, що опосередковує результативний професійний досвід роботи сфери обслуговування.

Організаційно-методична компетентність – це системне утворення знань, умінь, навичок та досвіду, що лежать у інформативно-комунікативній, проектно-технологічній, контрольно-управлінській, ергономічній та здоров'язберезувальній площинах професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та сприяють успішній реалізації на ринку послуг.

У процесі наукового пошуку нами було визначено, що взаємодія закладу фахової передвищої освіти з виробництвом і вищою школою відіграє важливу роль у процесі формуванні організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, адже при безпосередньому вирішенні навчально-виробничих завдань в реальних умовах функціонування закладів готельно-ресторанного бізнесу активізуються спеціальні знання, уміння та навички, методичне мислення, організаційні здібності, організаційна діяльність та інші особистісні якості

майбутніх фахівців, а також співвідносяться виробнича праця із забезпеченням організації різноманітних сторін навчально-виробничого процесу, взаємодії закладу освіти з сучасним виробництвом і передовими технологіями галузі. Досліджуючи професійну діяльність представників різних спеціальностей сфери обслуговування, низка авторів (Л. Карамушка, Л. Кравченко, В. Оніпко, М. Ткалич, Г. Щокин та ін.) вказує на те, що організаційній діяльності притаманні як загальні риси управлінської діяльності, так і специфічні особливості, характерні конкретному видові діяльності у сфері обслуговування.

Логічно структурована, доцільно побудована та методично організована навчально-виробнича діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування спрямована на підвищення якості процесу навчання і на розвиток особистості тих, кого навчають. Притримуючись такої думки ми виходимо на позицію проектування технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи у закладах фахової передвищої освіти.

Виокремлення з переліку професійних компетентностей організаційно-методичної та розроблення навчально-методичного комплексу щодо формування означеної компетентності майбутніх фахівців сфери ресторанного обслуговування сприятиме усуненню їх дублювання у процесі набуття інших професійно-значимих компетентностей і забезпечить їхнє взаємодоповнення та інтеграцію задля якісної підготовки висококваліфікованих робітників сфери обслуговування.

При цьому питома вага у формуванні професійних компетентностей у фаховій підготовці, здебільшого, належить організаційно-методичній компетентності, сутність якої полягає у підготовленості майбутніх фахівців сфери обслуговування до самостійного виконання професійних виробничих завдань, уміння оцінювати виконання роботи, здатність самостійно здобувати нові знання й уміння; здатність до колективної діяльності і співробітництва з іншими працівниками, готовність до прийняття на себе відповідальності за

результати своєї праці; готовність до постійного підвищення професійної майстерності та особистісних якостей, здатність до самомотивування, рефлексії, саморозвитку особистості в професійній діяльності.

1.3. Вітчизняний та зарубіжний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування

Сучасні тенденції світової глобалізації, зникнення стійких кордонів між країнами і людьми, соціальні процеси розширення сфери дозвілля до світових масштабів руйнують раніше складені стереотипи гостинності, вимагають від сфери обслуговування в кожній із країн наявності значних груп професіоналів, здатних задовольнити найширші й найвибагливіші запити споживачів послуг. Фахівці цієї сфери мають бути гнучкими, мобільними, креативними, але водночас – відповідальними, компетентними, здатними працювати в полікультурному світовому просторі та безперервно самовдосконалюватися у професійному середовищі, сприймати і творчо використовувати елементи вітчизняного і зарубіжного досвіду гостинності.

Питання підготовки фахівців сфери обслуговування в Україні відображені в роботах вітчизняних учених О. Бейдика, О. Любіцевої, С. Поповича, В. Федорченка та ін. У наукових працях цих учених значну увагу приділено проблемам підготовки кадрів для готельно-ресторанних закладів та туризму, вивченню відповідного зарубіжного та вітчизняного досвіду. Оскільки актуальним є дотримання міжнародних стандартів та запровадження їх у процесі підготовки вітчизняних фахівців сфери обслуговування, то такі автори як І. Зорін, М. Кулініч Л. Сакун, Т. Сокол, Г. Уварова та ін. зосереджуються на вивченні досягнень міжнародного досвіду підготовки спеціалістів. Особливості функціонування освітніх систем окремих країн та аналіз досвіду підготовки фахівців для сфери туризму в

країнах ближнього й дальнього зарубіжжя віднайдено в наукових працях Є. Бражник, Л. Кнодель, Н. Піроженко, Н. Фоменко, Л. Чорної та ін.

Питанням розвитку професійної освіти в Туреччині загалом, та стандартів освіти для сфери обслуговування зокрема, присвячені наукові дослідження зарубіжних учених: С. Усманової, Т. Вар (T.Var), Х. Доган (H. Doğan), Л. Кайа (L. Kaya), Дж. Колакоглу (J. Colakoglu), М. Корсай (M. Korzay), Ф. Ризві (F. Rizvi), С. Тархан (S. Tarhan); окремої уваги заслуговує дисертаційне дослідження М. Чикалової «Організаційно-педагогічні засади підготовки менеджерів міжнародного туризму в університетах Туреччини».

Виокремлення та аналіз кращих зразків вітчизняного та зарубіжного досвіду підготовки фахівців для сфери обслуговування, зокрема – ресторанної справи та туризму, здійснено з метою визначення динаміки розвитку галузі та перспективних напрямів підготовки означених фахівців для забезпечення ринку праці в Україні.

Порівняльний аналіз нормативних документів і матеріалів з досвіду професійної освіти у сфері обслуговування в Україні і за кордоном засвідчує необхідність перегляду традиційних підходів, розробки методичних і практичних рекомендацій щодо організації навчального процесу з урахуванням особливостей сучасного ринку праці в Україні. Зокрема, Л. Польова відмічає високий рівень практичного компоненту формування майбутніх фахівців сфери обслуговування за кордоном, підкреслює, що в основу підготовки висококваліфікованих професіоналів покладено тісний зв'язок навчання з виробництвом, навчання на робочому місці, поєднання теоретичних курсів із практичними предметами та робить висновок про те, що «... на жаль, в Україні в туристичній індустрії дотепер характерним є працівник, який багато знає, але мало що вміє» (2012, с. 172).

Для визначення основ вирішення цієї проблеми проаналізуємо різні підходи до формування професійних компетентностей фахівців сфери обслуговування у зарубіжній професійній освіті. Європейські країни, які мають значний потенціал підготовки фахівців сфери обслуговування, мають

власну сформовану систему такої підготовки. Зокрема, широко відомі в усьому світі школи (англійська, німецька, французька) мають свої пріоритети у підготовці фахівців, важливі для сфери обслуговування. (Котенко, 2009)

Наприклад, у Великій Британії система підготовки фахівців готельно-ресторанного та туристичного бізнесу базується на аудиторних заняттях. Професійна підготовка починається з більш високого рівня і залишається виключно теоретичною; додатковим блоком професійної освіти є стажування. Система підготовки більше орієнтується на позиції контролю, організації та управління, ніж на операційно-виробничі посади. (Сақун, 2004)

Німецька система професійної освіти за три роки забезпечує молодим спеціалістам готельно-ресторанної та туристичної галузі значну базу навичок. Потім молодий фахівець упродовж двох років працює на підприємстві з метою ознайомлення з іншими методами роботи, після чого ще два роки відвідує школу готельно-ресторанного чи туристичного бізнесу для вдосконалення професійних умінь та опанування таких дисциплін як бухгалтерський облік, контроль, робота з кадрами. Така система освіти дозволяє сформувати практиків з чіткою практичною діяльністю. (Сақун, 2004)

Швейцарська система підготовки кадрів сфери обслуговування характеризується безперервним розширенням і оновленням дисциплін, що викладаються, адаптованих для кожного рівня професійної підготовки. Також характерна гнучкість, послідовність навчання, введення інноваційних освітніх програм і методів. Французька система з початку навчання майбутніх фахівців галузі у вищих навчальних закладах поєднує теоретичну і практичну базу знань та умінь, як з метою підготовки спеціалістів більш низького кваліфікаційного рівня, так і для роботи в середній та вищій ланках. Французька методика підготовки кадрів із готельного менеджменту реалізується школою Готельного менеджменту (IHTEI School of Hotel Management) м. Невшатель, Швейцарія та Інститутом міжнародного

менеджменту Ватель-Париж, Паризькою школою готельно-ресторанного господарства. (Особливості управління, 2017)

У Нідерландах діє чотирнадцять вищих навчальних закладів і лише один із них забезпечує потреби країни в кадрах туристичної справи та сфери гостинності. Основні відмінності у підготовці фахівців туристичної сфери відображені не лише у підходах щодо навчання, а й у початковому відборі абітурієнтів, адже, крім відмінного атестату про середню освіту, необхідно мати міжнародний сертифікат із знання англійської мови на рівні IELTS чи TOEFL. Значну увагу зосереджено на стажуванні та практиці в готельних, ресторанних школах, що дає змогу студентам після її закінчення розпочати туристичний, готельний чи ресторанний бізнес або отримати посаду менеджера. (Александрова, 2016)

Таким чином, у процесі аналізу матеріалів спостережено, що особливістю діяльності навчальних закладів, які готують фахівців для сфери готельно-ресторанного бізнесу та туризму у країнах Європи є гнучкість, багатоваріантність програм навчання в системі освіти, в курсовій мережі, під час дво- і чотирирічного навчання за програмами коледжів і університетів, яке проходить стаціонарно й без відриву від роботи за програмами дистанційного навчання. Аналізуючи європейську систему підготовки фахівців готельно-ресторанної та туристичної галузі, учені виділяють такі переваги:

- визнані у всьому світі дипломи, які дозволяють працевлаштуватись у переважній більшості країн світу;
- практичний досвід, що набувається під час високооплачуваної практики;
- високопрофесійна підготовка, підкріплена практикою на кращих міжнародних підприємствах галузі;
- гнучкість та багатоступеневе навчання з правом вибору слухачем програми, курсу та тривалості підготовки з отриманням документа по закінченні кожного ступеню. (Польова, 2012)

Провідною властивістю системи вищої освіти у Сполучених Штатах Америки є орієнтація на запити суспільства, тобто, її тісний зв'язок з підприємствами, відповідними асоціаціями, які беруть участь в обговоренні, корегуванні навчальних планів, визначення якості підготовки випускників, наданні фінансової допомоги вищим навчальним закладам. Традиційними формами американської системи підготовки фахівців є інтенсивні курси та дистанційні освітні програми, а також постійний контроль успішності та отриманих знань і навичок. Особливість американської системи туристичної освіти міститься в формуванні на базі освітніх закладів спеціалізованих відділів працевлаштування молодих спеціалістів, які поєднані єдиною інформаційною системою з підприємствами готельно-ресторанної та туристичної індустрії. Таким чином, освітній навчальний заклад має можливість швидко реагувати на мінливі потреби сфери обслуговування у кадрах того чи іншого освітнього рівня. (Boyatzis, 2005)

Школи готельного, ресторанного та туристичного напрямку Туреччини є структурними одиницями університетів, яка славиться якістю підготовки фахівців для індустрії гостинності. Підготовка тут ґрунтується на принципі неперервного практичного застосування одержаних теоретичних знань: детальному вивченню підлягає законодавчо-правова база сфери обслуговування; усі навчальні дисципліни, крім знанневого складника, передбачають формування навичок міжособистісного спілкування та глибокого розуміння психології співрозмовника. Тривалий період стажувань та виробничої практики в реальних умовах позитивно впливає на всебічну підготовку фахівців та їхню конкурентоспроможність на ринку праці.

Отримання двох дипломів (турецького та університету-партнера) дає гарантію працевлаштування як у своїй країні, так і за кордоном. Кожна така школа має власну базу для організації та проведення практичних занять, на якій студенти виконують професійні функції. Процес підготовки фахівців сфери обслуговування в університетах Туреччини здійснюється шляхом пристосування професійної системи освіти до вимог середовища та умов

функціонування закладів туристичної сфери; реалізації дидактичних принципів міжблокової інтеграції (блоки базових, фахових, економічних дисциплін); принципів доступності, гнучкості, системності, наочності, адаптивності, цілісності, оптимальності тощо.

Узагальнення досвіду діяльності навчальних закладів Туреччини у досліджуваному аспекті виявило, що основою підготовки фахівців для сфери обслуговування є тісне поєднання теоретичних знань та практичного досвіду; інноваційні підходи до викладання фахових дисциплін (комп'ютеризація навчального процесу; використання електронних підручників із урахуванням індивідуальних особливостей; імітаційно-ігровий підхід, що передбачає використання ділової гри; застосування кейс-методу тощо); залучення іноземних професіоналів до навчально-виробничого процесу; дуальність дипломів, а також надання додатка до диплома про вищу освіту європейського зразка; розвиток лідерських здібностей студентів, утворення світової мережі-зв'язку з випускниками, що сприяє їхньому ефективному працевлаштуванню. Характерні ознаки зарубіжних систем професійної підготовки фахівців готельно-ресторанного та туристичного бізнесу представлено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Характеристика зарубіжних систем професійної підготовки фахівців
готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Системи підготовки фахівців	Характерні ознаки систем
Англійська система	Орієнтована на позиції контролю, організації та управління
Німецька система	Практично-орієнтована на тривалий досвід професійного становлення під контролем
Швейцарська система	Характеризується безперервним розширенням і оновленням дисциплін, адаптованих для кожного рівня професійної підготовки
Французька система	Виділяється рівнозначністю теоретичної та практичної підготовки фахівців на всіх рівнях

Нідерландська система	Зосереджено увагу на володінні англійською мовою, на стажуванні та практиці в закладах сервісу
система Туреччини	Переваги надаються знанням законодавчо-правової бази, навичкам міжособистісного спілкування та глибокого розуміння психології співрозмовника
система Сполучених штатів Америки	Орієнтована на запити суспільства, тісний зв'язок з підприємствами, відповідними асоціаціями, які беруть участь у корегуванні навчальних планів

Компаративний аналіз турецького та українського досвіду підготовки фахівців сфери обслуговування дозволив з'ясувати доцільність використання прогресивного досвіду зарубіжних університетів щодо запровадження довготривалого стажування у готельно-ресторанних закладах на останніх курсах навчання, що передбачають застосування дистанційних форм навчання, засобів індивідуального контролю, презентацію індивідуальних творчих проєктів та продуктів тощо. Встановлено, що оптимальне поєднання навчання та практики, наближеної до професійної діяльності приводить до підвищення рівня готовності до подальшого працевлаштування випускників закладів фахової передвищої освіти за спеціальністю «241 Готельно-ресторанна справа», є запорукою їхньої фінансової самостійності та успішного кар'єрного росту.

Системний аналіз комплексу наукових джерел і матеріалів з досвіду роботи свідчить, що підготовка фахівців для готельно-ресторанного бізнесу в Україні набула активного розвитку, фактично, з отриманням незалежності, однак ще у попередні часи було закладено основи такої підготовки. З кожним роком зростає кількість навчальних закладів, що пропонують нові програми підготовки фахівців для сфери обслуговування, однак досить гостро постала і в Україні проблема співвідношення теоретичної та практичної підготовки, адже через відсутність достатньої матеріальної бази значну кількість дисциплін вивчають лише в теоретичному плані, а застосувати свої знання на практиці молоді фахівці можуть лише влаштувавшись на робоче місце. При регіональному аналізі системи закладів, які готують спеціалістів з готельно-

ресторанної справи та туризму спостерігається певна географічна нерівномірність: заклади фахової передвищої освіти цієї спеціалізації представлені у 17 областях України. Найбільше таких закладів зосереджено в Дніпропетровській (3), Київській (3), Харківській (2), Чернігівській (2), Полтавській (2). У решті областей представлено лише по одному закладу, а то й зовсім не представлено. Нині ці заклади готують фахових молодших бакалаврів сфери обслуговування. Окрім того, значна кількість закладів вищої професійної освіти різних напрямів і рівнів проводить підготовку фахівців для сфери обслуговування. Випускники закладів вищої освіти отримують дипломи:

- бакалаврів з гостинності; готельно-ресторанної справи;
- магістрів-науковців готельно-ресторанної справи (туризмознавців, музеєзнавствців, рекреологів).

Таким чином, з'являється значна професійна група фахівців з обслуговування з різноплановим спектром необхідних для галузі компетентностей і можливостей професійного саморозвитку.

В основу підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу в Україні покладено галузеві освітні стандарти. Зокрема, вітчизняний досвід розробки стандартів засвідчує, що стандарт професійної освіти і навчання містить перелік трудових операцій, які повинні визначатися в межах певної професійної діяльності, а також пов'язаних з ними знань, умінь та навичок. Нормативними документами передбачено: стандарт професійної підготовки має визначати: рівень кваліфікації; зміст професійного навчання; тривалість навчання; систему контролю; навчальні засоби для викладачів і учнів; матеріально-технічне оснащення; кваліфікаційні вимоги до викладацького складу, очікувані результати навчання; кваліфікаційні вимоги до випускників навчального закладу. Наукові джерела акцентують: на етапі становлення освіти є необхідність впровадження у процес підготовки кадрів сфери обслуговування принципу неперервної освіти, що зумовлює взаємозв'язок декількох освітніх рівнів. Так, перший рівень отримання допрофесійних

знань може реалізуватися вже в середній школі на базі 9–12-х класів, де учні ліцеїв (ліцейних класів) паралельно із загальноосвітніми дисциплінами оволодівають основами дисциплін початкової професійної освіти з обраної галузі. Випускники таких закладів (класів) отримують первинні спеціальні знання з організації обслуговування в готельно-ресторанних закладах. (Польова, 2012)

Другий рівень набуття професійних компетентностей здійснюється в училищах, ліцєях і коледжах, до яких вступають учні шкіл з метою реалізації свого професійного покликання і оволодіння професією за соціальним профілем; це уможлиблює отримання ступеня і кваліфікації бакалавра (фахового молодшого бакалавра). Третій рівень реалізації професійних потреб – це вища освіта, в системі якої все більш широкого розмаху набуває сертифікаційне й інтерактивне навчання, що робить можливою професійну мобільність фахівця. За програмами вищої школи реалізуються відповідні рівні професійної освіти – бакалавр і магістр. Післядипломне навчання є тим освітнім засобом, де великого значення набуває стажування в сучасних прогресивних закладах сфери обслуговування та підвищення кваліфікації в Україні і за кордоном. (Огуй, 2020)

Потреба вдосконалення системи професійної освіти в готельно-туристичній сфері сьогодні викликана соціальним замовленням суспільства, що змінюється під впливом глобалізаційних процесів в Україні та світі. Нині, наприклад, вже визначився окремий напрям професійної педагогіки – педагогіка туризму. Теоретичні засади педагогіки туризму розроблені в роботах вітчизняних дослідників Л. Поважної, Л. Сакун, М. Скрипник, В. Федорченка, Н. Фоменко, Г. Цехмістрової та ін. Як зазначає Л. Сакун, педагогіка як наука постійно розвивається та видозмінюється, що спричиняє появі нових її напрямів, таких як педагогіка особистості туриста, педагогіка культури, педагогіка туристичної комунікації, педагогіка туризму й педагогіка міжнародного туризму, педагогіка історії туризму, педагогіка соціального туризму, педагогіка туристичної діяльності. Представники цього

розділу педагогіки розглядають педагогіку туризму як майстерність виховання фахівця для сфери обслуговування нового зразка, що може витримати значну конкуренцію на ринку праці на сучасному етапі розвитку людства. (Сакун, 2004)

З 29 квітня 2015 року згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 266 «Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти» визначено два напрями підготовки фахівців із галузі, що є предметом дослідження: це галузь знань 07 Управління та адміністрування, у якій затверджено спеціальність 073 Менеджмент (у тому числі – «Менеджмент туристичного бізнесу») та галузь знань 24 Сфера обслуговування, куди перемістилися спеціальності 242 Туризм та 241 Готельно-ресторана справа. Таким чином, кожна із згаданих спеціальностей знайшла своє місце на ринку освітніх послуг. Так, зміст підготовки з менеджменту зорієнтовано на тих фахівців для сфери туризму, які планують обіймати посади керівників функціональних підрозділів як підприємств-виробників (готельні комплекси, заклади ресторанного господарства, транспортні перевізники), так і підприємств-посередників у туризмі (туроператорів, турагентів, турбюро) та здійснювати кар'єрний рух за управлінськими щаблями в організації. Спеціальності ж галузі обслуговування населення «Туризм» і «Готельно-ресторанна справа» базуються на технологічних аспектах усіх виконавських рівнів: від суто технічної роботи до частково управлінських функцій в організації. Таким чином, кожна спеціальність займає свою ланку на ринку праці, причому перша орієнтується більше на управлінський, а дві інших – на технологічний аспект професії, що, відповідно зумовлює змістове наповнення варіативних частин стандартів, розроблених для цих спеціальностей.

Іншим важливим аспектом дослідження є висновок про те, що створена в Україні мережа навчальних закладів підготовки фахівців сфери обслуговування намагається відповідати міжнародним традиціям (Персонал готелю, 2017). Цьому сприяє і прийнята «Концепція кадрового забезпечення

туристичної галузі України» (підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації), яка визначає основні принципи підготовки фахівців для сфери обслуговування: безперервність і ступеневість освіти, випереджальний характер навчання, єдність теорії і практики, формування загальнолюдських цінностей, міжнародна орієнтація програм професійної підготовки. Також, не зважаючи на те, що сьогодні в Україні створена мережа навчальних закладів туристичного профілю, можна погодитись із С. Гринько, що їх випуск повністю не задовольняє потреби ринку, тому все більша кількість непрофільних ЗВО отримує ліцензії на підготовку кадрів зі спеціальностей сфери обслуговування (2006). За результатами проведеного аналізу можна констатувати, що основними завданнями сучасної професійної освіти в сфері обслуговування, зокрема – у готельно-ресторанній індустрії, є:

- отримання знань та усвідомлення майбутніми фахівцями особливостей обраної професії, що дозволить сформуванню їхньої готовності до вирішення професійних завдань;

- забезпечення фундаментального поєднання наукової, професійної і практичної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування і діяльності задля підвищення якості надання та отримання освітніх послуг;

- удосконалення наукової та професійної підготовки кадрів для сфери обслуговування шляхом вивчення й адаптації кращого зарубіжного досвіду професійної підготовки та організації практичної роботи фахівців готельно-ресторанної справи.

Урахування світових тенденцій та прогресивного зарубіжного досвіду, а також вітчизняних потреб підготовки фахівців, готових до професійної діяльності з готельної і ресторанної справи передбачає розвиток у студентів спеціальних знань, умінь та якостей особистості, які не можна формувати без професійного ідеалу, тієї моделі особистості професіонала, у структурі якої представлені як компетентнісні характеристики, так й індивідуальні складники, зумовлює основні сучасні вимоги до відповідної системи професійної освіти. Досліджені зразки зарубіжного досвіду на матеріалі

низки країн, що мають розвинену інфраструктуру гостинності й туризму, дали змогу виявити прогресивні ідеї й особливості підготовки фахівців для сфери обслуговування, які систематизовано так: гнучкість і мобільність у врахуванні потреб ринку, мультиваріативність навчальних закладів (коледжі, інститути, університети), ступеневість підготовки, інформаційна відкритість, динамічність в оновленні змісту освіти, широке застосування новітніх технологій, навчання в умовах реального виробництва. З'ясовано, що підготовка фахівців для готельно-ресторанної справи та туризму в економічно розвинутих країнах (Велика Британія, Франція, Швейцарія, США, Туреччина) спрямовується на формування компетентної особистості, здатної працювати в полікультурному світовому просторі та безперервно самовдосконалюватися у фаховому середовищі. Перспективу цього дослідження становлять аспекти застосування полікультурного змісту і технологій підготовки фахівців спеціальностей 242 Туризм і 241 Готельно-ресторанна справа у вітчизняних закладах фахової передвищої та вищої освіти.

Висновки до першого розділу

На основі проведеного аналізу науково-педагогічних та спеціалізованих видань і синтезованих результатів за темою дослідження здійснено обґрунтування теоретико-методичних основ професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи у напрямі формування організаційно-методичної компетентності. Характеристику наукових основ проведено у відповідності до Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про вищу освіту», Концепції розвитку громадянської освіти в Україні, Національної доктрини розвитку освіти, Національної стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 року, та інших документів, що співвіднесені до нормативної бази роботи закладів

сфери обслуговування. Окреслено значимість фахової передвищої освіти як дієвої ланки в системі освіти України, що зосереджена на нагальну потребу ринку праці у формуванні нової генерації висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування, спроможних виконувати комплексні виробничі завдання на високому професійному рівні. Для досягнення такого рівня переосмислено мету та зміст професійної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи у закладах фахової передвищої освіти на основі компетентнісного підходу.

Виявлено, що у конструктивній взаємодії між підприємствами сфери обслуговування та закладами фахової передвищої освіти, можна вирішити суперечність між підвищенням рівня культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного сервісу та прогалинами у професійній підготовці фахівців сфери обслуговування з позиції культури комунікації, самоорганізації та саморегуляції, організації та управління роботою працівників закладів. Доведено, що якість професійної підготовки фахівця сфери послуг не стільки залежить від успішного відтворення ним теоретичних знань (знаннєвої складової професійної компетентності), скільки від виконання ним трудових функцій (діяльнісного компоненту), що визначають результати навчання, а також компетентностей, які набуває випускник закладу фахової передвищої освіти та здатен продемонструвати після завершення навчання.

Акцентовано увагу на значенні організаційно-методичної компетентності у професійному становленні й конкурентоспроможності працівника на сучасному ринку праці. Визначено послідовні етапи технології педагогічного проектування професійних компетентностей як освітніх результатів навчання, до складу яких ми відносимо й організаційно-методичну компетентність майбутніх фахівців ресторанного обслуговування.

Розглянуто засади компетентнісного, діяльнісного, особистісно-орієнтованого, праксеологічного, соціокультурного, комунікативного та системного підходів, та їх інтеграцію у процесі професійної підготовки

майбутніх фахівців сфери обслуговування. Відстежено сутність загальних та фахових (спеціальних) компетентностей на рівні фахової передвищої освіти фахівців готельно-ресторанної справи в цілому, та здійснено обґрунтування згрупування професійних компетентностей у чотири логічно структуровані групи: теоретико-інформаційну, виробничо-технологічну, соціально-комунікативну, організаційно-методичну. До кожної групи віднесено ряд спеціальних компетентностей, які представлені у Стандарті фахової передвищої освіти зі спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа» галузі знань «24 Сфера обслуговування» освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр». Зокрема, до організаційно-методичної компетентності у руслі нашого дослідження віднесено: здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства (СК 6); здатність планувати, аналізувати та контролювати власну роботу та роботу обслуговуючого персоналу (СК 7); здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності (СК 8); здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства (СК 9).

Зосереджено увагу на дефінітивному аналізі за темою дослідження «компетентність», «професійні компетентності», «методична компетентність», «організаційна компетентність», «формування компетентності», що зумовило визначення поняття «організаційно-методична компетентність» як інтегральна багаторівнева професійна здатність до проектування, організації та контролю якості технологічних процесів у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

В структурі організаційно-методичної компетентності виділено два основних складники: методичний та організаційний, кожен з яких містить своєрідні елементи діяльності, що відображаються у компонентах означеної категорії, таких як: мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий, управлінсько-ергономічний. Кожен із означених

компонентів утворений на основі синтезу елементів як організаційного, так і методичного складника організаційно-методичної компетентності, зокрема: мотиваційно-ціннісний компонент включає методичну культуру та організаційні здібності; когнітивно-комунікативний насичений когнітивними, комунікативними навичками та досвідом практичної діяльності за фахом; діяльнісно-творчий поєднує організаційну діяльність та методичну творчість; управлінсько-ергономічний містить методичне мислення та організаційний менеджмент. Комплексну структуру організаційно-методичної компетентності презентовано у схематичному вигляді, розкрито місце та значення кожного елемента, як особистісної якості, необхідної для цілісного формування організаційно-методичної компетентності.

Здійснено пошук і аналіз передового вітчизняного та зарубіжного досвіду підготовки фахівців сфери обслуговування й проведено порівняння систем навчання. Визначено, що англійська система підготовки фахівців готельно-ресторанного та туристичного бізнесу більше орієнтується на позиції контролю, організації та управління, ніж на операційно-виробничі компетенції; німецька система професійної освіти на початковому етапі (три роки) формує комплекс необхідних знань та навичок в закладах освіти, потім проходить тривала практична підготовка (два роки) на підприємствах готельно-ресторанних та туристичних комплексів. І лише потім молоді спеціалісти приступають до професійної роботи, але з обов'язковим продовженням навчання (впродовж ще двох років) у школі готельно-ресторанного чи туристичного бізнесу для вдосконалення професійних умінь.

Окреслено переваги Європейської системи підготовки фахівців готельно-ресторанної та туристичної галузі як орієнтири для удосконалення вітчизняної фахової перед вищої освіти. Обґрунтовано необхідність модернізації вітчизняної моделі фахової передвищої освіти у відповідності до провідних зарубіжних тенденцій, акцентовано на можливості інтеграції

отриманих знань у досвід професійної підготовки фахівців сфери обслуговування України.

Здобутки дослідження першого розділу представлено у наукових публікаціях здобувача [118, 122, 124, 125, 127].

РОЗДІЛ 2

МОДЕЛЬ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У другому розділі обґрунтовано та розроблено структуру технології формування організаційно-методичної компетентності; охарактеризовано методи і засоби активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної практичної підготовки; підібрано зміст та методику діагностування стану сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності.

2.1. Структура технології формування організаційно-методичної компетентності

Процес формування компетентностей фахівців довготривалий, він охоплює різні види освітньої діяльності за весь період навчання у закладі освіти, спрямовані на успішні результати навчання, а також подальше професійне становлення помножене на життєвий досвід, що у сукупності забезпечує формування належного рівня професійних компетентностей фахівців. У нашому дослідженні ми зупиняємося на розвитку професійних компетентностей фахівців сфери обслуговування у період навчання в закладах фахової передвищої освіти та зокрема формуванні компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахових молодших бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Враховуючи загальнодержавну спрямованість освіти у русло компетентнісного підходу, важливим є проектування цілеспрямованої технології навчання. У педагогічній теорії педагогічні технології розглядають під різними ракурсами, наприклад, як продуману модель спільної педагогічної діяльності з проектування, організації і реалізації

навчального процесу з безумовним забезпеченням комфортних умов для всіх учасників освітнього процесу (В. Монахов), або як систематизоване навчання на основі системного способу мислення (М. Таланчук), або як сукупність навчальних ситуацій, в яких реалізується педагогічна система (Т. Сакомото, Л. Фрідмантаін), або як упорядковану систему дій, виконання яких призводить до досягнення поставленої мети (А. Нісімчук). (Нісімчук, 2000)

У нашому дослідженні технологію формування організаційно-методичної компетентності розглядаємо як своєрідний алгоритм дій, правильне виконання яких у визначеній послідовності, веде до наперед запланованого, передбачуваного результату, враховуючи основні ознаки педагогічних технологій, такі як діагностичність результатів навчання відповідно до прогнозованих цілей навчання; можливість відтворення всіх етапів технологій у різних освітніх середовищах; компактність технології розглядається без перевантаження та реалізується в межах робочого часу викладача та навчальної діяльності здобувачів освіти; корегування передбачає можливості оперативного зворотного зв'язку, оцінки ступеня досягнення цілей навчання і внесення адекватних корегувальних впливів. (Малафіїк, 2005)

Моделювання процесу формування компетентностей знаходимо у працях багатьох вітчизняних та зарубіжних дослідників (Т. Бучинської, О. Нагрелли, М. Besançon, Т. Lubart, D. McClelland та ін.), однак, моделюванню процесу формування організаційно-методичної компетентності не приділено належної уваги у педагогічній теорії та практиці. Недостатньо вивченими залишаються питання, пов'язані з проблемою визначення та обґрунтування змісту, форм методів та засобів формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у системі фахової передвищої освіти. На наш погляд, для комплексного вирішення цього питання необхідна розробка та реалізація моделі формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

Метод моделювання, будучи одним з методів наукового дослідження, широко застосовується у педагогіці і включає побудову, аналіз, вивчення об'єкта. Даний метод є інтегративним, оскільки дозволяє об'єднати емпіричне та теоретичне у педагогічному дослідженні, тобто поєднувати під час вивчення педагогічного об'єкта експеримент із побудовою логічних конструкцій та наукових абстракцій. (Боритко, 2008)

Основним поняттям даного методу є «модель» – це штучно створений об'єкт у вигляді схеми, фізичних конструкцій, знакових форм, який, будучи подібним до досліджуваного об'єкта, відображає та відтворює у більш простому та узагальненому вигляді структуру, властивості, взаємозв'язки та відносини між елементами цього об'єкта (Штофф, 1966).

Під час розробки моделі нами враховувалися такі методологічні положення процесу моделювання як: модель повинна цілісно відобразити процес; повноцінність процесу, що досліджується, виявляється у сутнісних ознаках, компонентах та взаємозв'язках між ними; основну ланку в моделюванні займає визначення цілей процесу та пошук методики їх досягнення.

Моделювання освітніх процесів ускладнюється низкою факторів, що пов'язані з багатфакторністю професійно-орієнтованих та педагогічно-доцільних явищ та процесів; з наявністю суб'єктивного фактора, внаслідок чого моделі, як правило, носять не детермінований, а стохастичний характер; фактори та умови, що визначають міжсуб'єктні взаємовідносини та, зазвичай, складаються з якісних ознак, які важко піддаються кількісному аналізу. Технологія педагогічного моделювання процесу формування професійних компетентностей як освітніх результатів навчання включає такі послідовні етапи: 1) визначення переліку загальних та спеціальних компетентностей для фахівців ресторанного обслуговування, пов'язаних з організаційною діяльністю; 2) розробка структури організаційно-методичної компетентності для даних фахівців; 3) удосконалення навчально-методичного забезпечення для формування означених компетентностей;

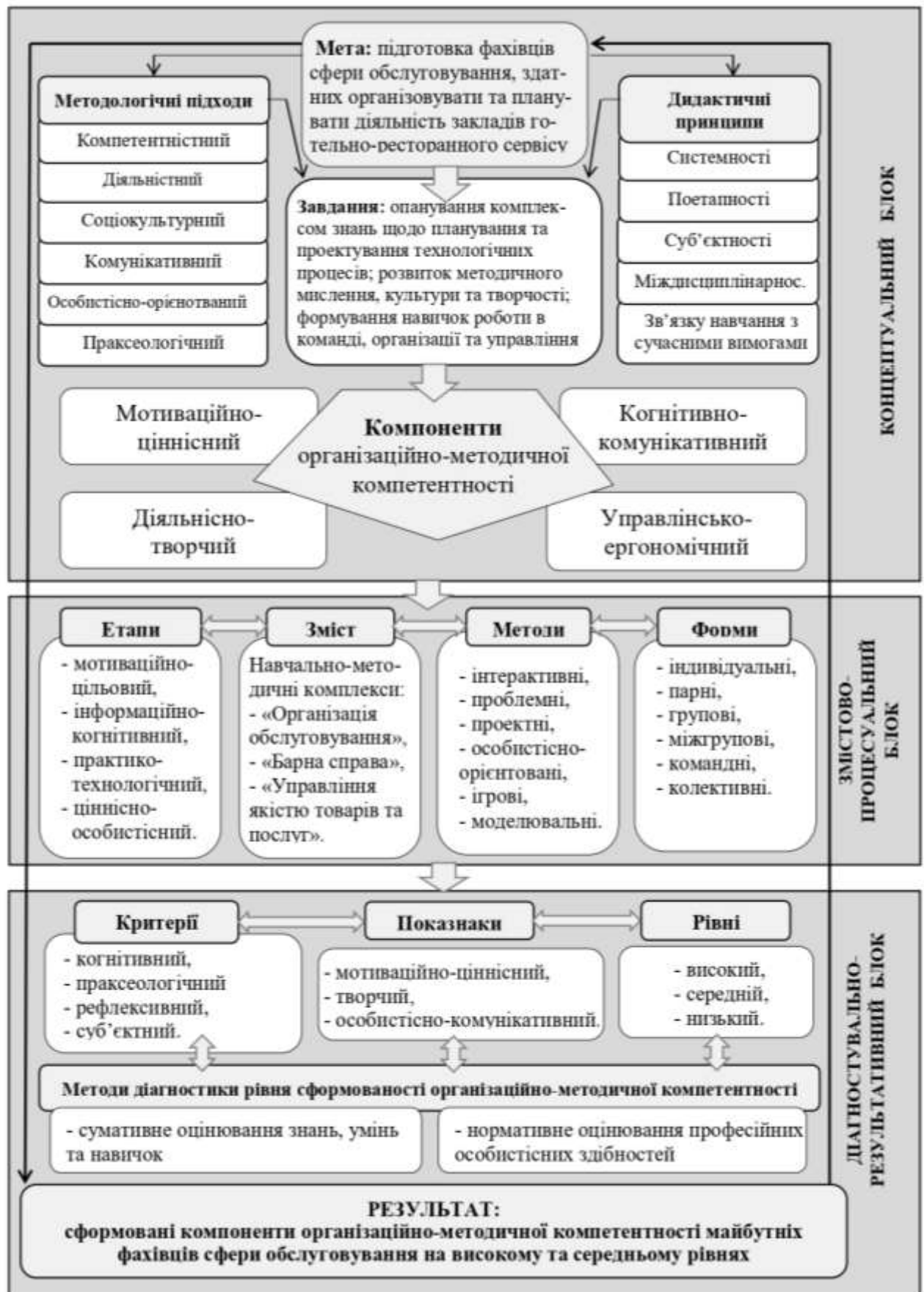


Рис. 2.1. Модель технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування

4) відбір педагогічних технологій; 5) визначення методів і критеріїв оцінювання рівня сформованості комплексу організаційно-методичних компетентностей.

Розроблена під час нашого дослідження модель формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки дозволяє виділити в освітньому середовищі взаємопов'язані компоненти: мета, завдання, методологічні підходи, принципи, зміст, етапи, форми та методи, критерії, показники й рівні сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Слід зазначити, що дана модель є відкритою, вона може уточнюватися, змінюватися відповідно до зміни мети освітньої діяльності та спеціальності здобувачів освіти сфери обслуговування.

Ми спробували сконструювати й обґрунтувати модель технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» у єдності концептуального, змістово-процесуального та діагностувально-результативного блоків (рис. 2.1).

До наукових основ пропонованої моделі віднесено методологічні підходи та дидактичні принципи навчання. Науково-методологічні підходи (компетентністний, діяльністний, особистісно-орієнтований, праксеологічний, соціокультурний, комунікативний та системний) до процесу формування професійних компетентностей фахівців сфери обслуговування представлено у підрозділі 1.1.

У концептуальному блоці моделі обґрунтовано мету й завдання цілеспрямованої професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Метою визначено підготовку фахівців сфери обслуговування, здатних організовувати та планувати діяльність закладів готельно-ресторанного сервісу. Для вирішення поставленої мети необхідно вирішити комплекс завдань: опанувати комплексом знань щодо планування

та проектування технологічних процесів; розвинути методичне мислення, культуру та творчість; сформувати навички роботи в команді, організації та управління професійною діяльністю співробітників закладів готельно-ресторанного сервісу.

У процесі наукового пошуку було проведено аналіз нормативно-методичного та програмного забезпечення освітнього процесу підготовки фахових молодших бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» в різних закладах України. Таким чином, ми вивели складну комплексну структуру організаційно-методичної компетентності, до якої увійшли два основні складники (організаційний та методичний), які виведені на основі аналізу психолого-педагогічних наукових джерел та містять низку особистісних характеристик майбутніх фахівців (елементів, що необхідні для формування кожного зі складників організаційно-методичної компетентності). Обґрунтування такої структури подано у підрозділі 1.2.

Варто зазначити, що на початку нашого експериментального дослідження процес підготовки означених фахівців не було стандартизовано. Таким чином, запропонована структура була науково-виваженою та методично обґрунтованою. І лише у 2021 році з'явився проєкт Стандарту фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Таким чином, було вирішено здійснити спробу узгодити спроектовану структуру та розроблену технологію формування компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування з нормативними вимогами.

Виокремлено з переліку спеціальних компетентностей, які були закладені у проєкті Стандарту фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», комплекс організаційно-методичних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування та на основі спільної аналітично-методичної діяльності з

колегами методистами-практиками з закладів фахової передвищої освіти міст Вінниці, Житомира, Луцька, Полтави та викладачів закладів вищої професійної освіти Кривого Рогу й Полтави було визначено необхідні елементи (особистісні якості майбутніх фахівців сфери обслуговування), наявність та розвиток яких позитивно, на думку більшості опитаних респондентів (викладачів закладів освіти), впливають на формування належного рівня окремого комплексу спеціальних компетентностей.

У опитуванні взяли участь 14 викладачів закладів фахової передвищої та вищої професійної освіти, з яких 85,7 % задіяні у реалізації освітнього процесу за ОПП «Готельно-ресторанна справа», з них 35,7% вважають організаційно-методичну компетентність досить важливою та вкрай необхідною для майбутніх фахівців сфери обслуговування для виконання своїх професійних обов'язків як адміністраторів залу (готелю), стільки ж визнають організаційно-методичну компетентність – важливою, 21,4 % – необхідною у певній мірі, і лише 7,1 % респондентів вказують на непотрібність організаційно-методичної компетентності для майбутніх фахівців сфери обслуговування, але поряд з цим вказують на необхідності управлінської або організаційної компетентності.

Серед спеціальних (фахових) компетентностей більшість викладачів за різними ОПП «Готельно-ресторанна справа» віднесли до організаційно-методичної компетентності здатності схожого змісту, зокрема: готовність до самоосвіти й підвищення професійної кваліфікації; здатність приймати відповідальні рішення; активна діяльність у нестандартних і невизначених ситуаціях; критичне мислення; наявність ділової професійної комунікативності; уміння роботи в команді; самоменеджмент; володіння навичками роботи з різними джерелами інформації тощо. І лише на одній ОПП організаційно-методична компетентність розглядається як окрема здатність майбутніх фахівців сфери обслуговування.

На запитання: які з перелічених особистісних якостей здобувачів освіти сприятимуть належній підготовці до виконання функцій адміністраторів думки респондентів розділилися (рис. 2.2).

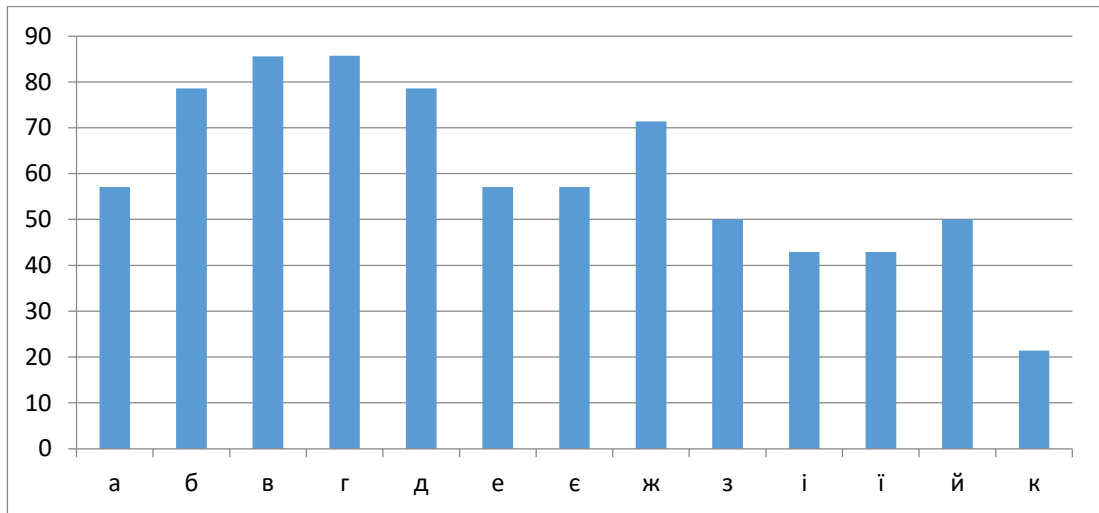


Рис. 2.2. Ранжування особистісних якостей здобувачів освіти, які сприятимуть належній підготовці до виконання функцій адміністраторів :

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| а) методична культура; | б) організаційні здібності; |
| в) когнітивна комунікативність; | г) методична грамотність; |
| д) організаційна діяльність; | е) методична творчість; |
| є) методичне мислення; | ж) організаційний менеджмент; |
| з) лідерські якості; | і) морально-вольові якості; |
| ї) сформованість толерантності; | й) уміння вирішувати конфлікти; |
| к) інші. | |

При орієнтовному визначенні рівня сформованості організаційно-методичної компетентності нинішніх випускників спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» як низький рівень визнали 42,9 % респондентів, як середній – 35,7 % та як високий – 21,4 %.

На думку 78,6 % викладачів, які брали участь у цьому опитуванні, вказали, що потребують розробки спеціально-орієнтовані методи та технології орієнтовані на формування організаційно-методичної компетентності як цілісної особистісної здатності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

На основі проведеного дослідження було визначено важливі для успішного формування організаційно-методичної компетентності особистісні якості, які співвіднесено зі спеціальними компетентностями, внесеними до

проєкту Стандарту фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» як елементи організаційно-методичної компетентності (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Порівняння структурних елементів організаційно-методичної компетентності зі спеціальними компетентностями за Стандартом фахової передвищої освіти 2021 р.

Спеціальні компетентності за Стандартом фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»			
СК 6. Здатність визначати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства	СК 7. Здатність планувати, аналізувати та контролювати власну роботу та роботу обслуговуючого персоналу	СК 8. Здатність знаходити творчі рішення на визначені конкретні проблеми у професійній діяльності	СК 9. Здатність забезпечувати безпеку основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства
Елементи організаційно-методичної компетентності, що відносяться до:			
- методичного складника			
- організаційного складника			
Компоненти			
<i>Мотиваційно-ціннісний компонент</i>			
методична культура	методична культура	методична культура	
	організаційні здібності	організаційні здібності	
<i>Когнітивно-комунікативний компонент</i>			
методична грамотність	методична грамотність		методична грамотність
когнітивна комунікативність	когнітивна комунікативність		
<i>Діяльнісно-творчий компонент</i>			
		методична творчість	методична творчість
		організаційна діяльність	організаційна діяльність
<i>Управлінсько-ергономічний компонент</i>			
методичне мислення	методичне мислення		методичне мислення
	організаційний менеджмент	організаційний менеджмент	організаційний менеджмент

Згрупування обраних елементів за парами складників (організаційного та методичного) дало можливість визначити та обґрунтувати компоненти організаційно-методичної компетентності: мотиваційно-ціннісний (методична культура та організаційні здібності), когнітивно-комунікативний (когнітивна комунікативність та методична грамотність), діяльнісно-творчий (організаційна діяльність та методична творчість) й управлінсько-ергономічний (методичне мислення та організаційний менеджмент).

Мотиваційно-ціннісний компонент включає професійну спрямованість особистості (мотиви, цілі, потреби, ціннісні установки); усвідомлення ролі безперервного процесу формування організаційно-методичної компетентності, пріоритет загальнолюдських, гуманістичних цінностей у професійній діяльності; прояв індивідуальності особистості фахівця в процесі організаційно-методичної діяльності; наявність інтересу до цього виду професійної діяльності.

На якість здійснення професійної діяльності впливають як зовнішні, так і внутрішні мотиви. Внутрішня мотивація пов'язана з особистими потребами, інтересами, бажаннями, прагненнями цінностями, ціннісними орієнтаціями, ідеалами та мотивами. Основоположним інструментом внутрішньої мотивації є становлення особистості фахівця та прагнення до саморозвитку, як особистісної діяльності, спрямованої на самого себе. У цьому сенсі важливого значення набуває самоорганізація як цілеспрямована і усвідомлена впорядкована систематизація пізнавальної, розумової, аналітичної та практичної діяльності, усвідомлення і забезпечення задоволення власних потреб, примноження необхідних знань, оцінювання особистих якостей і формування організаційних навичок, збагачення культурного досвіду. Зовнішні мотиви спрямовані на досягнення визначеної цілі або передбачуваного кінцевого результату, вихідними позиціями при цьому виступають завдання та цілі організації, влади, соціальним інститутом тощо. Досягнення певного соціального статусу визначається переважно зовнішніми мотивами.

Поряд з особистісними мотивами до професійного саморозвитку в контексті нашого дослідження, спрямованого на розвиток організаційно-методичної компетентності, важливими є здатність впливати інших людей та мотивувати їх до продуктивної спільної праці, запорукою чого виступає емоційно-вольові якості, які проявляється через енергійність та комунікативність, як здатність направляти, заряджати людей позитивними емоціями, націлювати їх на успішне виконання поставлених завдань, відчувати задоволення від професійної діяльності, що сприяє підвищенню працездатності.

Мотиваційно-ціннісний компонент забезпечує прагнення майбутніх фахівців сфери обслуговування до освіти й самоосвіти, розвитку організаційних здібностей, підтримки морально-етичних установок, впевненість у необхідності формування організаційно-методичної компетентності, а також формує самосвідомість як досить сталий комплекс уявлень і суджень про себе, власні вміння, навички і можливості. Для належного професійного виконання обов'язків адміністратора необхідно мобілізувати знання, вміння, навички, емоції, ґрунтуючись на власній внутрішній мотивації, ставленнях, моральних і етичних цінностях та досвіді, усвідомлюючи необхідність постійного самовдосконалення та розвитку методичної культури.

Методична культура як культурний потенціал суспільства обумовлена ціннісним відношенням до традицій та культурних надбань суспільства, технологічною підкованістю, творчою активністю, методичним мисленням та вмінням вести організаційно-методичну документацію. Методична культура фахівців розглядається у єдності загального, особливого та одиничного, де загальним є культура особистості, що поєднує в собі загальнолюдські цінності, соціальні норми, відносини і способи діяльності, особливим – своєрідність професійної культури фахівців сфери обслуговування, а одиничним – методична культура, що перетворює вирішення проблеми у колективну цілеспрямовану діяльність (Артем'єва, 2004). Розвиток

методичної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування можна представити як логічно-побудований ланцюжок професійного становлення особистісних якостей: методична грамотність – методичне мислення – методична культура – методична творчість. Під методичною грамотністю розуміємо знання та досвід методичної роботи з документами, підбір раціональних форм та методів взаємодії з клієнтами та організацію професійної діяльності працівників закладу; методичне мислення розглядаємо як здатність вивчати, аналізувати, розуміти нормативні вимоги, знаходити рішення на основі синтезу інформації та дій; методична культура відображає комплекс соціокультурних та професійних надбань в галузі, якими повинен володіти фахівець; методична творчість можлива лише за базі сформованості попередніх рівні розвитку методичних та організаційних здібностей фахівців сфери обслуговування.

Під ціннісно-мотиваційним компонентом організаційно-методичної компетентності вбачаємо мотиви, ціннісне ставлення до професійних обов'язків, формування й досягнення мети фахової підготовки, усвідомлення необхідності та важливості здобутих знань, стимулювання творчого прояву особистості в сфері професійної діяльності. Окрім цього, даний компонент характеризується наявністю стимулів до опанування професійними якостями на належному рівні для самореалізації на ринку праці, а також зростаючими вимогами до фахівців нового покоління, що продукує потребу в постійному самовдосконаленні та самоосвіті з метою організації ефективного виробничого процесу. Окрім цього, наявність мотиваційних чинників формування організаційно-методичної компетентності визначають готовність майбутніх фахівців сфери обслуговування до опанування та використання методів і засобів організаційної діяльності та методичного підходу в професійній діяльності.

Когнітивно-комунікативний компонент організаційно-методичної компетентності об'єднує знанневу сторону (знання та досвід особливостей організаційної та методичної діяльності у сфері послуг) та комунікативні

здібності (професійне мовлення, етичність у спілкуванні, емоційна врівноваженість) та інші професійно-орієнтовані особистісні якості, що сприяють налагодженню конструктивної взаємодії між персоналом закладу сфери послуг та взаємозв'язків з клієнтами.

Дослідження складників організаційно-методичної компетентності дозволив виокремити когнітивний та комунікативний елементи. Перший включає знання, уміння, навички і засоби ведення звітної документації, оформлення замовлень, формування графіків та інших видів організаційно-методичної професійної діяльності; другий регламентує спілкування та взаємовідносини між учасниками виробничого процесу. Об'єднання когнітивного та комунікативного елементів синтезують професійну майстерність фахівців сфери обслуговування, вирішальними факторами якої виступають:

- комплекс фахових (технологічних) та спеціальних (організаційних) знань, що дозволяють розпізнавати проблеми та знаходити способи їх рішення;
- досвід організаційно-методичної діяльності як комплекс знань і навичок, набутих у процесі навчальної практичної діяльності методом проб і помилок, оцінювання та усвідомлення успіху, аналізу недоліків;
- організаційний менеджмент як засіб управління через взаємодію з працівниками, комунікацію з клієнтами, узгодження спільної діяльності, уміння налагоджувати зв'язки і формувати позитивні стосунки в колективі;
- внутрішнє та зовнішнє середовище, що визначає умови для внутрішньої комунікації, розкриває професіональний потенціал адміністраторів, пов'язаний із розподілом функцій, ставлення до роботи, технологією вирішення проблем, взаємодією між структурними ланками закладу, інформаційне забезпечення, а також формує зовнішні комунікації в діяльності закладу тощо (Олійник, 2003)

Отже, когнітивна комунікативність і методична грамотність є головними чинниками суб'єктивної реалізації особистісних якостей

майбутніх фахівців сфери обслуговування. При цьому регулюючим фактором їх професійного зростання є здатність до самостійного поновлення знань в галузі професійної діяльності та розвитку професійних комунікативних здібностей.

Діяльнісно-творчий компонент організаційно-методичної компетентності відображає особливості конструювання менеджером власне організаційної діяльності з урахуванням технологічних можливостей закладу, побажань відвідувачів, цілей та концепції функціонування закладу в цілому; пов'язаний з умінням менеджера ставити та вирішувати професійні завдання колективом працівників закладу; здатністю фахівця до перетворення (удосконалення) власної професійної діяльності; пошуку нових креативних засобів та способів вирішення нових нестандартних завдань. Організаційна діяльність спирається на методичний складник, пов'язаний зі сферою методичних знань і вмінь адміністратора, методичною культурою, що в решті-решт, спонукає до методичної творчості, тобто формування здатності самостійно застосовувати наявні знання в нових умовах, що змінюються, або пізнавальної активності для розв'язання нових непередбачуваних ситуацій.

Творчий компонент організаційно-методичної компетентності відображає ступінь самостійності, ініціативності, креативності в роботі адміністратора при вирішенні організаційних проблем, які у його практичній діяльності визначаються оригінальністю та нестандартним підходом до вибору способів вирішення даних питань. Творчий компонент передбачає наявність у майбутніх фахівців сфери обслуговування здібностей, знань, умінь, досвіду та мотивів, завдяки яким створюється новий продукт послуг або рівень взаємовідносин, що відрізняється нестандартністю рішень та підходів.

У структурі організаційно-методичної компетентності необхідно виділити такий компонент, який би визначав рівень розвитку управлінських навичок, знань з основ менеджменту, умінь контролювати якість товарів та послуг, відповідальності за результати діяльності закладу та дотримання

комфортних умов праці персоналу та відпочинку відвідувачів. У такому компоненті ми поєднали критичне методичне мислення, організаційний менеджмент з опорою на здоров'язбережувальні технології в роботі закладів сфери обслуговування. Обґрунтовано апелювати до такого компоненту як управлінсько-ергономічний, нам дозволяють дослідження Б. Гройсберга, Р. Кріневський, О. Мишко, Р. Стогдилл, А. Урбанович, А. Хараш, Ч. Хенді, О. Хомік, А. Шмельова, в яких розглядається управлінські здібності як одна з основних характеристик професійної діяльності адміністраторів та менеджерів підприємств. Управлінські якості проявляються у вмінні визначати функції та розподіляти обов'язки, свідомо контролювати результати професійної діяльності та рівень якості товарів і послуг.

З-поміж всіх інших елементів ми виділяємо ергономічний підхід до організаційної діяльності, адже комфортність у сфері обслуговування є одним з важливих чинників ефективного функціонування закладів даної сфери. Формування критичного ергономічного мислення у поєднанні з методичним мисленням на всіх етапах проектування забезпечує комплексний аналіз та дозволяє спроектувати комфортні умови як для працівників сфери, так і для споживачів послуг. Під час професійного навчання необхідно звертати увагу здобувачів освіти на основні вимоги до закладів гостинності, які поділяються на загальні та відмінні для закладів певного типу і класу. Наприклад, у закладах гостинності всіх типів і класів повинні забезпечуватися безпека життя і здоров'я споживачів та збереження їхніх речей, виконання санітарних вимог та технічних норм і правил, чинних ДСТУ, ГОСТів, ТУ, збірників рецептур страв та інших нормативних документів. Архітектурно-планувальні рішення та матеріально-технічне оснащення приміщень закладів гостинності мають базуватися на принципах раціональної організації виробничо-торговельних процесів. У закладах гостинності має бути забезпечена гармонія зовнішнього та внутрішнього оформлення (Огуй, 2020).

Створення комфортних умов для працівників сфери обслуговування та їх відвідувачів сприяє продуктивному функціонуванню закладу. Комфорт приміщень закладів готельно-ресторанного комплексу є інтегральним явищем, що об'єднує функціональний, екологічний та естетичний аспекти проєктування виробничого середовища. Забезпечення комфортних умов полягає у проєктуванні оригінального стилю та зручного дизайн-інтер'єру приміщення, підборі ергономічно-функціональних меблів і обладнання, створенні зручного графіку роботи закладу при максимальному додержанні санітарно-гігієнічних норм та правил пожежної безпеки (Огуй, 2019).

Загалом необхідно наголосити, що представлені компоненти організаційно-методичної компетентності взаємопов'язані між собою. Очевидно, наприклад, що реалізація діяльнісно-творчого компонента значною мірою неможлива без мотиваційно-ціннісного чи когнітивно-комунікативного тощо. Крім того, кожен з компонентів реалізує певні функції організаційно-методичної компетентності: гностичну, прогностичну та організаційну функції забезпечують діяльнісно-творчий та управлінсько-ергономічний компоненти, рефлексивну та прогностичну – мотиваційно-ціннісний компонент, комунікативну – когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий та мотиваційно-ціннісний компоненти.

Складна компонентна структура організаційно-методичної компетентності визначена через сукупність основних складників та опосередкована комплексом особистісних якостей, які є підґрунтям для успішного професійного становлення кваліфікованого фахівця сфери послуг, та потребує ретельної поетапної розробки технології формування організаційно-методичної компетентності у процесі професійної підготовки з врахуванням дидактичних принципів навчання.

Ми розглядаємо технологію формування організаційно-методичної компетентності на основі принципів систематичності, послідовності, суб'єктності, міждисциплінарності, зв'язку навчання з сучасними вимогами. Дидактичні принципи систематичності й послідовності в навчанні

передбачають засвоєння навчального матеріалу згідно логічно-структурної схеми у чітко визначеному освітньою програмою порядку, побудованому таким чином, щоб кожний новий освітній компонент освітньої програми логічно пов'язувався з попередніми компонентами, і водночас ставав основою для формування нових знань, умінь та навичок у наступних освітніх компонентах, що забезпечує опору здобутих нових знань на засвоєні раніше. Систематичність навчання також пов'язуємо з окремими групами освітніх компонентів, що забезпечують формування тієї чи іншої компетентності. Цю особливість побудови навчального процесу відображає й принцип міждисциплінарності, що виводить компетентності на міждисциплінарний рівень. Не можливо у межах одного освітнього компонента сформувати певні загальні чи спеціальні компетентності здобувачів освіти. У кожній компетентності закладено цілісне розуміння явища, процесу, технологій, умов, формування якого з різних позицій та підходів можливе лише за рахунок усвідомлення різних наукових знань. Таким чином, ми підходимо до розуміння, що для формування організаційно-методичної компетентності не достатнього однієї цілеспрямованої навчальної дисципліни, потрібен комплекс цілеспрямованих впливів під час опанування різних дисциплін, що дає змогу підійти до вирішення освітніх завдань з позиції гуманізації, соціалізації, професіоналізму, опанування сучасними техніками та технологіями, безпеки та комфорту, естетики та дизайну, культури комунікації тощо.

Одним з пріоритетних аспектів розвитку освіти є звернення до особистісних здібностей, індивідуальних намірів і прагнень здобувачів освіти, що концентровано у суб'єктному принципі навчання. Особистісно-орієнтоване навчання забезпечує розвиток і саморозвиток особистості здобувачів освіти як суб'єктів пізнавальної та професійної діяльності; сприяє реалізації особистості в різних видах навчальної та професійної діяльності, відповідно до здібностей, нахилів, інтересів, ціннісних орієнтацій та досвіду; забезпечує формування індивідуальної траєкторії навчання; розвиває

індивідуальність фахівця, створюючи сприятливі умови для його саморозвитку та самовираження; забезпечує варіативність у навчальному процесі.

Особливого значення у процесі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування має зв'язок навчання з сучасними вимогами до організації технологічних процесів та виробничих технологій. Індустрія гостинності розвивається в руслі нових інформаційних технологій, новітніх засобів обліку, маркетингу та менеджменту, комунікації та постачання послуг різних типів. Навчання повинно йти в ногу з стрімко змінними вимогами до якості послуг та сучасними технологіями.

Узгодження змістово-процесуального блоку моделі технології формування організаційно-методичної компетентності (рис. 2.1) базується на освітніх програмах підготовки здобувачів освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр» вищої освіти та проекту стандарту зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». Технологію навчання поділено на чотири етапи: мотиваційно-цільовий, інформаційно-когнітивний, практично-технологічний, ціннісно-особистісний. Здійснено обґрунтування та підбір доцільних методів навчання, зокрема: інтерактивні, проблемні, проєктні, особистісно-орієнтовані, ігрові, моделювання виробничих ситуацій. Охарактеризовано диференціацію підбору форм навчальної практичної діяльності від індивідуальних до колективних.

Розроблено та впроваджено навчально-методичні комплекси з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю товарів та послуг» і «Барна справа», методичні рекомендації до яких містять цілеспрямовані завдання на активізацію організаційно-методичної діяльності студентів та сприяють формуванню таких якостей як самоорганізація, саморегуляція, самомотивація навчально-пізнавальної діяльності.

Діагностувально-результативний блок моделі технології формування організаційно-методичної компетентності містить прогнозований результат її

впровадження в процесі експериментального дослідження – сформовані компоненти організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування на високому та середньому рівнях, необхідні для здійснення висококваліфікованої професійної діяльності.

Критеріями сформованості обрано когнітивний, праксеологічний, рефлексивний, суб'єктний; відповідно визначено показники компетентності (мотиваційно-ціннісний, творчий, особистісно-комунікативний) та рівні її сформованості (високий, середній, низький). З метою діагностики рівня сформованості було використано сумативне оцінювання знань, умінь та навичок у процесі професійної підготовки та нормативне оцінювання професійних особистісних здібностей під час виробничої практики.

2.2. Методи і засоби активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної практичної підготовки

Підготовленість майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи до професійної діяльності у сфері обслуговування розглядається нами як результат навчання у закладі вищої освіти, спрямований на оволодіння студентом професійно орієнтованими знаннями, вміннями і навичками, які визначають його придатність до діяльності з надання різноманітних послуг клієнтам готельно-ресторанних підприємств. Розвиток та вдосконалення професійної освіти забезпечує конкурентоспроможний кадровий потенціал сучасних виробничих підприємств та підприємств ресторанного господарства. Однією з важливих умов підготовки висококваліфікованих фахівців є проектування практичної професійної підготовки належного рівня. (Огуй, 2020)

Питання підвищення якості підготовки фахівців сфери обслуговування стали предметом багатьох досліджень. До кола наукових інтересів учених

входять теоретичні та методологічні засади, зміст та оптимізація підготовки фахівців для підприємств готельно-ресторанного обслуговування (А. Конох, О. Любіцева, В. Федорченко, Н. Фоменко та ін.); особливості підготовки спеціалістів сфери туризму та готельно-курортної справи в Європі та світі (О. Данова, Л. Сакун, К. Стародуб та ін.); діагностика якості професійної освіти у сфері туризму (Є. Ільїна, О. Гринькевич, Г. Цехмістрова та ін.); розвиток комунікативної компетенції у майбутніх фахівців (Н. Єрукова, І. Зимня, М. Степко та ін.); проблеми та перспективи практичної підготовки фахівців сфери готельно-ресторанної справи (Л. Козак, Л. Лук'янова, Н. Микитів та ін.). Проблема формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування не знаходить цілісного вирішення у науково-педагогічній практиці закладів фахової передвищої освіти.

З огляду на складну комплексну структуру організаційно-методичної компетентності технологія її формування пронизує весь процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. Аналіз існуючих систем фахової підготовки у різних закладах фахової передвищої освіти України дозволив виділити концептуальні змістові та методичні лінії розробки технології формування організаційно-методичної компетентності.

Спираючись на результати опитування викладачів закладів фахової передвищої освіти та власний досвід педагогічної роботи визначено, що ряд професійно-орієнтованих дисциплін мають потенціал для успішного формування компонентів організаційно-методичної компетентності. До таких освітніх компонентів віднесено «Організація обслуговування», «Основи менеджменту», «Управління якістю продукції та послуг», «Барна справа», «Навчальна практика зі спеціальності», «Навчальна практика з вирішення ситуацій» та «Виробнича практика». Кожен з цих освітніх компонентів збагачує здобувачів освіти необхідним комплексом знань для реалізації всіх компонентів організаційно-методичної компетентності. Зокрема, вивчення «Організації обслуговування» спрямоване на засвоєння теоретичних знань та опанування практичними навичками надання послуг, а також формування

комплексу теоретичних знань і умінь щодо розробки та здійснення сучасної політики в готелях та закладах ресторанного господарства, контроль дотримання персоналом правил обслуговування відвідувачів, аналіз та оцінка системи заходів щодо безпеки проживання в готелях, зустріч і розміщення відвідувачів, прийом і оформлення замовлень, передача замовлень на виробництво, одержання і подача продукції, розрахунок з клієнтами. «Основи менеджменту» сприяють формуванню здатності розв'язувати господарські, соціальні, економічні та психологічні проблеми з використанням управлінських технологій; вмінь визначати місію, стратегічні цілі та завдання управління; навичок щодо вибору стилю управління для послаблення конфліктів в організаціях. Метою навчальної дисципліни «Управління якістю продукції та послуг» є формування у студентів системи знань щодо організаційних, нормативно-правових питань управління якістю, створення і впровадження систем управління якістю, принципів ефективного їх функціонування, методів контролю і оцінювання рівня якості, уміння та навичок застосування загальнотеоретичних засад для розв'язання конкретних завдань щодо контролю, забезпечення, підвищення і управління якістю продукції і послуг готельно-ресторанного господарства. Студенти навчаються системно підходити до аналізу діяльності закладів готельного і ресторанного господарства, розвивають навички розв'язання проблем підвищення якості. Під час опанування дисципліни «Барна справа» у студентів формується комплекс спеціальних знань щодо організації роботи та обслуговування споживачів у барах, організації роботи сомельє та обслуговування гостей винами; формування у студентів системного мислення й комплексу знань у галузі ресторанного обслуговування. особливого значення набуває комплекс практичної підготовки: навчальна практика зі спеціальності передбачає ознайомлення з особливостями роботи закладів готельно-ресторанного господарства, формує уявлення про майбутню професію; навчальна практика з вирішення ситуацій створює можливість для студентів моделювання та вирішення виробничих ситуацій в

навчальних умовах; виробнича практика сприяє закріпленню знань з теоретичних курсів циклу професійної і практичної підготовки та опанування студентом навичок організаційно-управлінської та фінансово-економічної діяльності закладу готельно-ресторанного господарства в реальних виробничих умовах.

Проаналізувавши які освітні компоненти переважно виносяться на атестацію здобувачів фахової передвищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та логічно-структурну побудову освітніх програм з підготовки означених фахівців ми акцентували увагу на удосконаленні навчально-методичних комплексів та методики проведення занять з дисциплін «Організація обслуговування», «Барна справа», «Управління якістю продукції та послуг» та практичній підготовці фахівців сфери обслуговування.

Враховуючи теоретичну концепцію нашого дослідження та з огляду на окреслену структуру організаційно-методичної компетентності було здійснено спробу визначити етапи формування всіх її компонентів у процесі професійної підготовки фахівців готельно-ресторанного господарства.

Перший етап – мотиваційно-цільовий, на якому відбувається формування та усвідомлення мотивів і цінностей майбутньої професійної діяльності, що пов'язано з освітніми компонентами «Організація обслуговування», «Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства» та «Навчальна практика вступ до фаху». Впродовж першого семестру навчання за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» студенти отримують перші уявлення про особливості майбутньої професійної діяльності, тому особливо важливо сформуванню позитивне враження, зацікавити та змотивувати до старанної навчальної діяльності. З цією метою варто використовувати ігрові, інтерактивні та особистісно-орієнтовані методи навчання.

Другий етап – інформаційно-когнітивний, де пріоритетом є формування професійних знань, умінь пошуку інформації з різних джерел, а

ефективними засобами навчання визначаємо наочні, графічні та технічні (мультимедійні презентації, відеозаписи, інтерактивні тренінги та ін.); серед інноваційних методів навчання рекомендуємо застосовувати пошукові та проблемні, що активізують навчально-пізнавальну діяльність та спонукають до групової або командної роботи. Серед освітніх компонентів важливих для формування організаційно-методичної компетентності на цьому етапі виділяємо «Організацію обслуговування в закладах ресторанного господарства», «Організація готельного господарства» та «Навчальна практика зі спеціальності». Таким чином, на даному етапі акцент ставиться на формуванні когнітивно-комунікативного компоненту організаційно-методичної компетентності, хоча не виключається вплив на формування й інших компонентів.

Третій етап – практично-технологічний, передбачає вивчення професійно-орієнтованих дисциплін, які безпосередньо пов'язані з практичним освоєнням теоретичних знань, відбувається формування поведінкових та емоційно-вольових особистісних якостей. Звичайно, процес накопичення знань продовжується на всіх етапах, але домінуючу функцію починає виконувати практична діяльність, вона стає мотивом для пошуку нової інформації, якої бракує для вирішення певних практичних завдань. На цьому рівні визначальними, на нашу думку, є такі освітні компоненти як «Барна справа», «Управління якістю продукції та послуг» та «Навчальна практика з вирішення ситуацій», під час якої активізується діяльнісно-творчий компонент організаційно-методичної компетентності. При моделюванні виробничих ситуацій переважають інтерактивні, ігрові, моделювальні технології навчання.

Четвертий етап – ціннісно-особистісний, що формує здатність організовувати та планувати діяльність закладу сфери обслуговування, на професійному рівні взаємодіяти з персоналом закладу, налагоджувати роботу з клієнтами, вирішувати різні типові та нестандартні виробничі завдання. На цьому етапі здобувачі освіти вчаться узагальнювати, синтезувати,

комбінувати знання, уміння та навички з різних дисциплін для вирішення навчально-виробничих завдань. З числа освітніх компонентів виділяємо «Основи менеджменту» та «Виробнича практика». Адже саме в реальних умовах роботи в закладі сфери послуг студенти мають можливість проявити накопичений потенціал знань, умінь та навичок, розкрити свої організаторські здібності, здобути досвід практичної роботи за фахом, проявити здатність до самоаналізу виробничих процесів, самооцінювання професійних якостей як власних, так і інших працівників (колеги-практикантів) закладу, випробувати саморегуляцію уміння здійснювати організаційну діяльність і водночас злагоджено працювати в команді. При цьому формуються такі професійно-особистісні цінності, як здатність до критичного мислення, самоорганізації, саморегуляції, самомотивації. (Огуй, 2020)

Якісне надання професійних послуг вимагає постійної поінформованості про очікування відвідувачів. 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 на визначення комплексу 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. (Огуй, 2021)

Таким, чином визначаємо, що організаційна складова організаційно-методичної компетентності пов'язана з уміннями 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 передвищої 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 щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій; розглядає претензії, пов'язані з незадовільним обслуговуванням відвідувачів, і проводить відповідні організаційно-технічні заходи; приймає замовлення і розробляє плани проведення й обслуговування ювілейних урочистостей, 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 щодо їх ліквідації; здійснює контроль за виконанням працівниками вказівок керівництва організації; виконує окремі службові доручення свого безпосереднього керівника. (Довідник кваліфікаційних, 1999)

Більшість з цих видів діяльності пов'язані з комплексом фахових компетентностей випусників 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 (Сімакова, 2010). В Україні поняття «soft skills» є відносно новим і достатньою мірою недослідженим. Тож розгляд питання розвитку «м'яких» навичок студентів під час їх навчання 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 (Soft skills, 2020). 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; вміння 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 ватро змінити форму навчання в

цілому. Пасивний стиль навчання має поступитися 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. (Огуй, 2021)

У розвинених країнах педагоги вже давно працюють за принципом «мінімум теорії – максимум практичної роботи». Тому, у новій системі викладач припиняє виконувати функції лектора. Він має стати ментором, який координує процес навчання та підказує учням різні шляхи. (Траєкторія розвитку, 2020)

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. (Коваль, 2015)

Під час 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 методики розвитку «soft skills» на всіх етапах професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування

забезпечить більш високу якість роботи даної сфери та конкурентоспроможність випускників на ринку праці.

Одним з ефективних методів залучення здобувачів освіти до спільної творчої діяльності є колаборативне навчання, в процесі якого об'єднуються в малі групи студенти з різним рівнем підготовки, різними інтересами та здібностями і кожен знаходить свою нішу у спільній праці для досягнення позитивного результату, при цьому всі працюють разом, прислухаються один до одного, допомагають один одному. У колаборативній технології навчання роль викладача зводиться до активного учасника однієї з груп, і лише за умови, якщо студенти покличуть його до своєї команди. Звичайно навчальні завдання або навальні ситуації ставить викладач, призначає керівників, відповідальних за виконання поставлених завдань. Особливістю цього методу є те, що відповідальними не обов'язково призначати найсильніших чи найактивніших студентів, важливо змінювати ролі від заняття до заняття, давати можливість кожному студенту реалізувати свої організаторські здібності. Наступний крок поділу студентів на групи теж може варіюватися: за першим варіантом, студенти можуть самі обирати в яку групу приєднатися, при цьому вони, як правило, керуються своїм ставленням до рівня складності того чи іншого завдання, зацікавленості завданням, наявним комплексом власних знань та вмінь для вирішення певного завдання, міжособистісними симпатіями тощо; а у другому варіанті відповідальні студенти набирають собі команду. Організація процесу навчання в малих групах для вирішення практичних завдань без координації викладача з метою самоактуалізації особистості (Srinivas, 2019).

Колаборативне навчання може поєднуватися з проектним, проблемно-пошуковим, контекстуальним навчанням, доповнюється такими формами та методами як співбесіда, круглий стіл, моделювання виробничих ситуацій, фокус-список, структуроване вирішення проблеми, анкетування та опитувальники, рольова гра, вирішення проблемної ситуації, кейс метод, метод Jigsaw (головоломка) та інші (Myers, 1991), що сприяє розвитку

міжособистісних навичок та професійних комунікативних здібностей. Вільний діалог між студентами є ключовим у вирішенні поставлених завдань. Таку технологію ми пропонуємо застосовувати під час навчальної практики з вирішення ситуацій, що сприятиме розвитку критичного мислення, набуття вмінь цілеспрямовано генерувати нові ідеї, виробленню навичок співпраці, самореалізації та самовдосконалення, організаційних здібностей та становленню професійно орієнтованого спілкування.

Наряду з сучасними технологіями залишається місце і для традиційних форм спілкування зі студентами: навчальні заняття, самостійна робота, практична підготовка, виконання індивідуальних завдань, контрольні заходи. Основними видами навчальних занять є лекції, семінарські, практичні, лабораторні заняття, нетрадиційні види занять, заняття-екскурсії, індивідуальні заняття, індивідуальні та групові консультації. Теоретичне навчання переважно забезпечується на лекційних заняттях. Практичні заняття виступають ланцюжком, який пов'язує теоретичне навчання і навчальну практику з дисципліни, проводиться переважно з метою формування у студентів умінь і навичок роботи з технікою, обладнанням, для більш глибокого їх вивчення, виконання окремих прийомів тощо.

На практичних заняттях викладач організовує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни та формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання відповідно до сформованих завдань (Закон України «Про фахову передвищу освіту», 2019).

Перелік тем практичних занять визначається робочою навчальною програмою дисципліни. Проведення практичного заняття ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі для виявлення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, а також наборі завдань різної складності для розв'язання їх студентами на занятті. Вказані методичні засоби готуються викладачем, якому доручено проведення практичних занять, за погодженням з лектором даної навчальної дисципліни.

До кожного практичного заняття повинна бути складена інструктивно-методична карта для студентів, що є обов'язковим документом і забезпечує послідовність дій студентів на досягнення мети практичного заняття та конкретизує підготовку їх до заняття.

Практичні заняття можуть бути спрямовані на формування навичок в певній техніці виконання професійної діяльності, навчання новому способу дії, оволодінню навичками професійної діяльності, відпрацювання навичок й прийомів роботи, формування професійних умінь, засвоєння умінь самостійно використовувати знання та навички у професійній діяльності, формування чіткого уявлення про послідовність операцій, закріплення відомих способів дії, формування уміння застосовувати знання в комплексі, залучення до творчої діяльності.

Практичні заняття у Полтавському кооперативному коледжі Полтавської облспоживспілки організаційно та методично побудовані у відповідності до Положення про організацію освітнього процесу (Положення про організацію, 2019). Розглянемо особливості підготовки методичних рекомендацій та методику проведення практичних занять навчальної дисципліни «Організація обслуговування».

Завдання для практичних занять розроблено відповідно до навчальної програми дисципліни «Організація обслуговування», затвердженої НМЦ «Укоопосвіта» 15.01.2018 р., для студентів кооперативних технікумів і коледжів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. Відповідно до навчальної програми, на виконання практичних завдань відводиться 34 години від навчального обсягу годин на вивчення даної дисципліни. Тривалість кожного практичного заняття 2 академічні години (табл. 2.2). В межах практичного заняття кількість практичних завдань варіюється відповідно до обсягу та ступеня складності виконання кожного з практичних завдань та згідно теми заняття.

Метою проведення практичних занять з даної навчальної дисципліни є закріплення та поглиблення знань студентів, здобутих у процесі

теоретичного навчання; формування практичних умінь та навичок відповідно до освітньо-кваліфікаційного рівня молодшого спеціаліста, техника-технолога з технології харчування. Практичні заняття передбачають набуття навичок оформлення документів у сфері ресторанного господарства, розрахунку, підбору технологічного устаткування для виробничих цехів закладів ресторанного господарства, складання технологічної документації (Огуй, 2020).

Таблиця 2.2

Тематичний план практичних занять

№ з/п	Назва теми практичного заняття	Кількість годин
Тема 1	Характеристика типів закладів ресторанного господарства	2
Тема 2	Організація постачання	6
Тема 3	Оперативне планування виробництва. Оформлення технологічної документації	8
Тема 4	Оснащення виробництва закладів ресторанного господарства	8
Тема 5	Нормування праці у закладах ресторанного господарства	4
Тема 6	Елементи проектування закладів ресторанного господарства	6
	Разом	34

Викладач перевіряє виконання практичних завдань, звертаючи увагу на набуті вміння та навички, та оцінює результати навчальної діяльності студентів по кожному з практичних завдань. Оцінки, отримані студентом за окремі практичні заняття, враховуються при виставленні підсумкової оцінки з даної навчальної дисципліни.

Унаслідок вивчення даної дисципліни студенти мають здобути наступні практичні навички та уміння:

- складати договори постачання, акти закупівлі, акти на виявлення відхилення в якості, або кількості;
- розраховувати кількість страв, складати меню та графіки погодинної реалізації, оформляти технологічні картки, користуватися збірниками рецептур та іншою технологічною документацією;
- розраховувати та підбирати технологічне устаткування для виробничих цехів;

- визначати чисельність працівників та скласти графіки виходу на роботу.

Завдання для практичних занять розроблені для кожної теми. Відповідно до кожного завдання надані методичні рекомендації. Мета методичних рекомендацій – допомогти студентам вирішити завдання, підібрати необхідний довідковий матеріал. В кінці кожної теми надані додатки, які студенти зможуть використати при виконанні завдань. (Огуй, 2020)

Використання інформаційних технологій у процесі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування є актуальним та нагальним питанням підвищення якості освітніх послуг. Інформатизація є одним з перспективних шляхів до економічного, соціального та освітнього розвитку. Інформатизація освіти спрямовується на формування та розвиток інтелектуального потенціалу нації, удосконалення форм і змісту навчального процесу, впровадження комп'ютерних методів навчання та тестування, що надає можливість вирішувати проблеми освіти на вищому рівні з урахуванням світових вимог. Одним із важливих напрямків розвитку інформатизації освіти є нові комп'ютерні технології.

Нині в усьому світі спостерігається низка процесів, що мають значний вплив на освітні системи. Значно зростає обсяг знань і технологій, що відповідно трансформуються в усі ланки життя суспільства, спостерігається відповідна нестача висококваліфікованих фахівців, які відповідають сучасним вимогам. Усе це потребує відповідних змін у системі освіти, формування компетентного фахівця сфери обслуговування в процесі навчання його у закладах освіти різних рівнів. Аналіз попередніх досліджень свідчить, що проблемою формування фахівця-професіонала опікувалися В. Гладкова, С. Дружилов, О. Журавльов, О. Коваленко, М. Лазарев, Ю. Нагірний, О. Романовський, О. Щербаков та ін. Використанню інформаційно-комунікативних технологій у фаховій підготовці студентів закладів вищої та фахової передвищої освіти займалися В. Биков, Я.

Булахова, О. Бондаренко, В. Заболотний, Г. Козлакова, О. Міщенко, О. Пінчук, О. Шестопап та інші.

Професіоналізм у діяльності починається з певного обсягу знань. Тому важливою складовою використання інформаційних технологій при підготовці висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування є їх підготовка до використання інформаційних технологій в навчальному процесі. Використання інформаційних технологій зокрема сприяє розв'язанню таких навчально-виробничих завдань: знайомство з закладами ресторанного господарства різних типів, методами та формами обслуговування; підготовка до занять з фахових дисциплін; створення банку ресурсів; актуалізація потреби самостійно опанувати нові інтернет-ресурси, з метою підвищення якості професійної підготовки. (Вембер, 2007)

У науково-методичній літературі поняття «інформаційно-комунікаційні технології» визначається як сукупність різноманітних технологічних інструментів і ресурсів, які використовуються для забезпечення процесу комунікації, створення, поширення, збереження та управління інформацією. Використання комп'ютерних технологій – це не вплив моди, а необхідна умова організації якісного навчального процесу конкурентоспроможних фахівців. Дослідниками сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій визначено, що в освітньо-інформаційному середовищі закладів освіти вони мають виконувати наступні функції:

- формування умінь та навичок роботи з інформацією, розвиток комунікативних здібностей, поліпшення якості навчання за допомогою більш повного використання доступної інформації, причому комп'ютер виступає в ролі засобу, а не суб'єкта навчальної діяльності, він помічник педагога, а не його заміна;

- засобу навчання (застосування мультимедійних навчальних курсів);

- технічного засобу автоматизації процесу навчальної діяльності студента, що включена у пізнавальну, пошукову, дослідницьку, експериментальну роботу, який дозволяє мобільно працювати з текстом,

графічним, звуковим або відео документом, якісно подавати інформацію, обробляти її, спілкуватися зі своїми колегами;

- зразка сучасних інноваційних технологій, що розвиває навички оволодіння ними, дає знання про їх назви, функціональне призначення та складові елементи;

- ефективного тренажера, що розвиває пізнавальну і творчу активність особистості, спонукає її приймати власні оригінальні рішення, бачити їхній результат, перевіряти їхню правильність тощо. (Огуй, 2019)

Існує багато різних підходів щодо класифікації інформаційних технологій, як засобів навчання, але, як зазначають ряд авторів, єдиної думки та відповідно загальної класифікації педагогічних програмних засобів немає.

С. Дишлева акцентує увагу на ознаках педагогічного процесу із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ): інтерактивність і діалоговий характер навчання; оптимальне поєднання індивідуальної і групової роботи; підтримання у студентів відчуття психологічного комфорту при організації діалогу з комп'ютером; необмежене навчання (2010). Запровадження ІКТ в педагогічний процес ускладнюється тим, що на сьогоднішній день не існує не тільки єдиного підходу до класифікації електронних засобів навчального призначення, а й визначеності з їх термінологією, різні автори дають різні назви деяким видам електронних засобів навчального призначення, а також пропонують означення деяких з цих термінів. Найбільша неоднозначність спостерігається при трактуванні електронного підручника. Електронні підручники – педагогічні програмні засоби, які охоплюють значні за обсягом матеріалу розділи навчальних курсів або повністю навчальний курс. Для такого типу програмних засобів навчання характерною є гіпертекстова структура навчального матеріалу, наявність систем управління із елементами штучного інтелекту, блоку самоконтролю, розвинені мультимедійні складові (Кузнецова, 2010). Електронні підручники повинні задовольняти навчально-методичні, дизайн-ергономічні та технічні вимоги. Проблемі структурування

змісту електронного підручника, використання електронного підручника у навчальному процесі вищих та середніх навчальних закладів присвячені праці В. Вембер, В. Волинського, О. Красовського, Ю. Кузнецова, С. Ракова та ін.

Оволодіння сучасними інформаційними та інформаційно-комунікаційними технологіями, методикою їх використання в навчальному процесі сприятиме модернізації освіти – підвищенню якості професійної підготовки майбутнього фахівця, збільшенню доступності освіти, забезпеченню потреб суспільства в конкурентоздатних фахівцях (Про національну стратегію, 2013). Прикладом програмного забезпечення для підготовки фахівців сфери обслуговування є програмне забезпечення «Парус». Програма затверджена Науково-методичним центром вищої освіти Міністерства освіти і науки України для розповсюдження у навчальних закладах для підготовки фахівців з вищою освітою в Україні лист № 14/18.2-888 від 22.05.03. Сьогодні програмне забезпечення «Парус» в навчальному процесі використовують більше 650 навчальних закладів по всій території України. Організуючи подібний захід, компанія «Парус» керувалася прагненням підвищити рівень знань студентів, адже сьогодні вивчення фахових дисциплін, неможливо уявити без використання відповідного програмного забезпечення (Всеукраїнська програма «ПАРУС», 2019). Проте, на жаль, навчальні заклади часто мають у своєму розпорядженні або неякісні програмні продукти (неліцензійні чи морально застарілі), або не мають підтримки з боку розробника цих систем (навчання, методичні матеріали та ін.). За допомогою програмного забезпечення «Парус» студенти навчального закладу можуть отримати навички роботи із системами комплексної автоматизації підприємств, організацій та установ.

У процесі підготовки фахівців сфери обслуговування, заснованої на використанні інформаційно-комп'ютерних технологій як у навчальних аудиторіях, так і під час самостійної роботи у позааурочний час, у них закладаються механізми мислення, пов'язані з постановкою мети та

виробленням концепції її досягнення за допомогою аналітичних навичок. Таким чином, без застосування інформаційно-комп'ютерних технологій вже неможливо підготувати фахівців, які відповідають сучасному рівню вимог не тільки європейського, але й вітчизняного ринку праці. Саме тому «ПАРУС» з 1999 р. почала активно співпрацювати з передовими українськими закладами вищої освіти і впроваджувати повномасштабну програму «Парус – для навчальних закладів України».

Наряду з використанням новітніх технологій актуальним залишається проблема здоров'язбереження, що пронизує всіх сфери життєдіяльності людини. Тому у процесі професійної підготовки розглядаються питання гігієни та санітарії, однак на наш погляд більш комплексний підхід до проектування й організації виробничих процесів в закладах сфери послуг можна вирішити спираючись на ергономічні дослідження. Нажаль в сучасній системі підготовки фахівців сфери обслуговування не достатньо уваги приділено проблемам ергономічної компетентності фахівців та вивчення основ ергодизайну в процесі професійної підготовки працівників готельно-ресторанної справи.

Ми підтримуємо думку багатьох науковців і вважаємо, що окрім професійної технологічної підготовки фахівців сфери обслуговування, важливим компонентом фахових компетентностей даних працівників є здатність організувати роботу закладів готельно-ресторанного обслуговування з врахуванням вимог ергодизайну.

Ергономіка спрямована на формування безпечного та комфортного предметного середовища для роботи працівників закладів готельно-ресторанного типу та відпочинку людей – потенційних відвідувачів. Основним завданням проектування комфортного предметного середовища є концентрація на антропометричних аспектах ергономіки і застосування отриманої інформації в дизайні інтер'єрів та обладнання. Таке застосування дозволяє сформувати антропометрично орієнтовані конструктивні форми, норми та естетичний вигляд, який сприяє продуктивній праці фахівців, а з

іншого боку дозволяє відвідувачам комфортно себе відчувати в інтер'єрному середовищі різного призначення й з різними віковими та параметричними особливостями. Переважно формування безпечного й водночас комфортного середовища залежить від професійної ергономічної компетентності конструкторів, дизайнерів, архітекторів, але, водночас, відповідальність за дотримання вимог безпеки праці та життєдіяльності людей лежить на керівниках закладів сфери обслуговування, а також пов'язана з організаційною компетентністю кожного працівника закладу та його вміння підтримувати ергономічне виробниче середовище та забезпечувати комфортність і безпечність власної професійної діяльності та функціонування закладу в цілому.

Таким чином визначаємо, що володіння основами ергодизайну необхідне для кожного працівника сфери обслуговування не залежно від його прямих функціональних професійних обов'язків. Вивчення основ ергодизайну сприяє формуванню ряду фахових компетентностей фахівців сфери обслуговування. Нажаль, у змісті освітньо-професійної програми окремим предметом не вивчаються основи ергодизайну, а комплекс освітніх компонентів, які складають підвалини ергодизайнерської освіти не відображають у повній мірі потреби суспільства у якісно-новому підході до створення комфортних умов у готельно-ресторанній індустрії. Серед комплексу освітніх компонентів, зміст яких певним чином спрямований на вивчення дизайн-ергономічних вимог до проектування інтер'єру закладів громадського харчування та готельних комплексів, виділяємо «Устаткування торгово-технологічного обладнання», «Гігієна і санітарія», «Мікробіологія та фізіологія», «Естетика у закладах ресторанного господарства», «Управління якістю продукції та послуг», «Будівлі і обладнання готелів», «Стандартизація в готелях», «Технічне креслення». Комплексний підхід до проектування закладів готельно-ресторанної справи на засадах ергодизайну реалізується під час курсового проектування. Метою даного освітнього компоненту є організація виробництва в закладах ресторанного господарства, при

вирішенні окремих завдань однією з вимог до курсового проекту є врахування основ ергономіки та дизайну. (Огуй, 2019)

Особлива увагу в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування приділяється оформленню інтер'єру закладів, що має велике значення для продуктивного функціонування комплексу. Вдалий підбір стильового рішення, комфортних меблів, обладнання, освітлення тощо впливає на популярність функціонування закладу на засадах безпеки та комфорту. Саме ці аспекти спрямована вирішувати ергономічна наука.

Ергономічні вимоги до меблів визначають ступінь відповідності виробу своєму призначенню. Функціональні вимоги базуються на даних антропології, фізіології, гігієни та обумовлюються функціональними процесами, пов'язаними з використанням цих виробів людиною. Диференціації простору залу можна досягти застосовуючи єдність стилю, але різні за формою і розмірами меблі. В одній зоні встановлюють набір меблів одного типу, а в іншій зоні набір столів, стільців, диванів іншого типу, але пов'язаних в одну серію по стильовому рішенню. (Огуй, 2020)

При плануванні суспільних зон студенти повинні враховувати форму обслуговування, в залежності від якої визначається розташування входів і виходів, величина проходів між столами, їх розміщення і деякі інші чинники. Так, при самообслуговуванні вхід у зал розташовується в безпосередній близькості від роздаточної лінії, при цьому мийка столового посуду повинна бути з протилежної сторони від входу з розрахунком, щоб уникнути перетину потоків відвідувачів, а також обслуговуючого персоналу.

Технологічні вимоги залежать від характеру виробництва та стану технологічного процесу. Технологічність виробів характеризується можливістю збирання і розбирання, взаємозамінністю деталей, ступенем нормалізації та уніфікації, можливістю механізації та автоматизації процесів виробництва. Дотримання цих вимог особливо важливо у зв'язку із збільшеним ступенем механізації та автоматизації технологічних процесів. (Дудка, 2015)

При підборі технологічного обладнання та інвентарю, з якими контактують харчові продукти, необхідно враховувати такі вимоги:

- поверхні обладнання виготовляються з матеріалів, що легко утримувати в належному санітарному стані та умовах, що зменшують ризик забруднення, а також дають змогу проводити їх чищення та дезінфекцію;
- прийоми розміщення обладнання забезпечують вільний доступ чищення обладнання та навколишнього середовища;
- обладнання має бути каліброваним відповідно до чинного законодавства;
- у разі використання хімічних засобів з метою запобігання корозії обладнання та контейнерів такі засоби повинні використовуватися відповідно до належної виробничої практики. (Щербак, 2016)

Правильний підбір меблів з врахуванням антропометричних параметрів людини та вимог санітарії й гігієни, а їх розташування відповідно до вимог ергономіки та безпеки праці забезпечують комфортність закладів сфери обслуговування.

Всі вище означенні знання та уміння забезпечують формування здатності організовувати дотримання працівниками закладу правил і норм охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни; організовувати проведення інструктажу працівників закладу з техніки безпеки та з правил експлуатації торгово-технологічного обладнання та технологічного устаткування, інвентарю, посуду, меблів тощо, як окремої фахової компетентності.

Сучасна вища професійна освіта у сфері підготовки фахівців сфери обслуговування повинна здійснюватися з урахуванням сучасних вимог до гостинності та забезпечувати виконання низки завдань, що забезпечують продуктивне функціонування закладів означеної сфери. Ці завдання можливо реалізувати через таку підготовку майбутніх фахівців, яка відповідає запитам сучасного ринку праці. Однак, поряд з означеними напрямками підготовки особлива увагу приділяється ергодизайнерській складовій комплексу

професійної компетентності фахівців закладів готельно-ресторанного обслуговування. Тому, важливим компонентом процесу навчання є звернення студентів до вимог ергономіки та дизайну на всіх етапах професійного становлення. Перспективним напрямом удосконалення даного освітнього процесу вважаємо введення окремого курсу, що поставить акцент на ергономічній підготовці означених фахівців, здатних здобувати і розвивати знання з ергодизайну, мислити і працювати по-новому, реалізувати вимоги ергодизайну в різних аспектах організації діяльності закладів сфери обслуговування (Огуй, 2019)

Здійснено обґрунтування та підбір доцільних методів навчання, зокрема: інтерактивні, проблемні, проєктні, особистісно-орієнтовані, ігрові, моделювання виробничих ситуацій. Охарактеризовано диференціацію підбору форм навчальної практичної діяльності від індивідуальних до колективних.

2.3. Діагностика стану сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності

Організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування є достатньо багатоаспектним явищем, пов'язана з професійними функціями, які виконує адміністратор залу (готелю) і пов'язана з такими особистісними якостями як професійна мобільність, здатність проєктувати власну діяльність та діяльність співробітників, враховуючи потреби відвідувачів, творчий підхід до роботи з колективом, здатність суміщення власних інтересів та потреб підприємства і суспільства, здатність до постійного підвищення освітнього рівня, потреба в актуалізації й реалізації власного потенціалу, здатність точно і коректно передавати знання, формулювати вимоги, завдання підлеглим тощо.

Кожен елемент, що входить до складу організаційно-методичної компетентності, визначає показники сформованості її компонентів, а саме: мотиваційно-ціннісного, когнітивно-комунікативного, діяльнісно-творчого та управлінсько-ергономічного. Отже, стратегія діагностики організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування враховувала структуру досліджуваного феномену: мотиваційно-ціннісний (мотиви, потреби, ціннісні орієнтації), когнітивно-комунікативний (спеціальні, теоретико-методичні знання, навички професійної комунікації), діяльнісно-творчий (креативне мислення та творчі здібності), управлінсько-ергономічний (здатність до безперервного самовдосконалення, раціонального розподілу сил і часу, лідерські якості) компоненти.

Проблема діагностування та визначення рівня сформованості компетентностей фахівців є актуальною та залишається недостатньо розробленою, адже компетентності у повній мірі проявляються вже у процесі професійної діяльності, а на етапах формування можна діагностувати позитивні зміни у особистісних та професійних якостях, динаміку їх розвитку; визначити рівень сформованості очікуваних результатів навчання за кожним освітнім компонентом; врешті оцінити підготовку здобувачів освіти до виконання посадових обов'язків відповідно до кваліфікаційних характеристик професій працівників.

Проблемі оцінювання навчальних досягнень присвячено чимало наукових публікацій, зокрема окремі аспекти діагностики професійної компетентності майбутніх педагогів розглядаються в працях О. Войтовської, Н. Калініної, Л. Катаєвої, М. Науменко, О. Полянської, І. Романюк та ін.; різні методи діагностики рівнів сформованості професійних компетентностей фахівців технологічного профілю досліджували В. Ткачук, Г. Хлипавка, діагностиці управлінської компетентності присвячені праці Т. Гельжинської, В. Гуменюк, В. Лаврук, С. Пільової, Ж. Сенчук та ін.

У нашому дослідженні ми спробували підійти до питання діагностування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців

сфери обслуговування з двох позицій: по-перше, застосувати сумативне оцінювання результатів навчання на окремих етапах процесу професійної підготовки; по-друге, здійснити нормативне (підсумкове) оцінювання здатностей випускників після проходження виробничої практики. Сумативне оцінювання фіксує навчальні досягнення на кожному етапі навчання за кретириальними показниками. Нормативне оцінювання дозволяє відстежити успішність навчання всіх здобувачів групи, виміряти індивідуальні навчальні досягнення та співставити результати навчання з вимогами кваліфікаційної характеристики професії «Адміністратор» з Довідника професій працівників (випуск № 1 «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності, розділ 1 «Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців»), затвердженої наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 № 336.

Для виявлення та опису рівнів сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування було визначено такі критерії та показники: *когнітивний критерій* – наявність знань, необхідних для реалізації організаційно-методичної професійної діяльності, а саме: знань основ організації та управління закладів сфери послуг, нормативних вимог та особливостей ведення документації; *праксеологічний критерій* – володіння майбутнім фахівцем методами перенесення організаційно-методичних знань у практичну діяльність, у нові умови, готовність адміністратора діяти в ситуації «невизначеності» та ін.; *рефлексивний критерій* – вміння адміністратора оцінювати, аналізувати, рефлексувати, контролювати та регулювати свою діяльність та діяльність інших, здатен самостійно приймати рішення й віднаходити шляхи творчої самореалізації у професійній діяльності та ін.; *суб'єктний критерій* – прагнення до виявлення внутрішніх потреб та здібностей, наявність мотивів внутрішнього саморозвитку та самовдосконалення, прагнення до самоосвіти, ціннісне ставлення до організаційно-методичної діяльності, наявність

індивідуального стилю діяльності, володіння прийомами проектування власної системи роботи на основі цінного професійного досвіду та ін.

При визначенні критеріїв сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування нами враховано такі вимоги до критеріїв: розкриття критеріїв відбувається через сукупність показників та рівнів їх прояву, на підставі яких можна судити про ступінь виразності цих показників; необхідно фіксувати відповідність, взаємозв'язок, взаємозалежність якісної характеристики стану, процесу; критерії повинні відображати динаміку розвитку процесу; обов'язковою є визначеність показників та рівнів їх прояву; важливою умовою є вимірювання показників.

З урахуванням виявлених критеріїв та показників сформованості організаційно-методичної компетентності нами описані критеріальні показники сформованості даної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Критерії	Показники		
	мотиваційно-ціннісний	творчий	особистісно-комунікативний
Когнітивний	Повноцінні, системні, усвідомлені знаннями основ організації діяльності в закладах сфери послуг та методики ведення документації; знання ознак, властивостей і показників якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у закладах готельно-ресторанного господарства	Знання нормативних вимог до професійної діяльності; усвідомлення того, в яких моментах професійної діяльності можна застосовувати креативність, а в яких суворо дотримуватися нормативних вимог; комплекс знань для креативної професійної діяльності	Прагнення до пізнання, пошуку необхідної інформації, знання основ ділової комунікації, володіння спеціальною термінологією

Критерії	Показники		
	мотиваційно-ціннісний	творчий	особистісно-комунікативний
Праксеологічний	На високому рівні розвинені організаційні здібності та методичні вміння	Здатність знаходити творчі рішення; самостійно здійснювати вибір системи дій при вирішенні організаційно-методичних завдань та проблем, у тому числі таких, які раніше не зустрічалися в практичному досвіді	Здатність до самостійного моделювання власної організаційно-методичної діяльності
Рефлексивний	Здатність самостійно обирати способи прогнозування, оцінки, аналізу та регулювання своєї професійної діяльності та діяльності інших	Здатність самостійно приймати рішення, віднаходити шляхи творчої само реалізації у професійній діяльності	Адекватна самооцінка організаційно-методичної діяльності
Суб'єктний	Ціннісне ставлення до професійної в цілому та організаційно-методичної діяльності зокрема; внутрішня мотивація до реалізації організаційно-методичної діяльності	Готовність до прояву особистої ініціативи та подальшого професійного зростання; лідерські якості	Усвідомлення важливості особистісного становлення як професіонала, а також значущості інших людей в успішній реалізації професійної діяльності; здатність забезпечувати безпеку та комфортність основних та додаткових послуг у закладах готельного і ресторанного господарства.

Структура організаційно-методичної компетентності передбачає поступовий розвиток її компонентів на всіх етапах професійної підготовки

фахівців сфери обслуговування, переходячи від одного етапу до іншого. Логіка дослідження дозволяє нам використовувати шкалу рівневої оцінки, що включає три рівні градації: низький (адаптивний), середній (репродуктивний), високий (інтегративний).

Перший рівень – низький (адаптивний) – характеризується необхідними мінімум знань з професійно-орієнтованих дисциплін, що необхідні для професійної діяльності за фахом, при цьому знання основ організації діяльності в закладах сфери послуг та методики ведення документації мають поверхневий характер. Організаційно-методична компетентність зводиться до теоретичних знань, досвід професійної діяльності недостатній та не аналізується. Діяльність адміністратора закладу сфери послуг будується за алгоритмом, творчість практично не виявляється.

Другий рівень – середній (репродуктивний) – характеризується проявом тенденції до стійкого ціннісного ставлення до професійної діяльності, більш високо оцінюється та визнається роль спеціальних організаційно-методичних знань, виявляється прагнення до належного рівня професійної комунікації між працівниками закладу. Більш успішно вирішуються не тільки організаційно-діяльнісні, а й конструктивно-прогностичні завдання, що передбачають діяльність з цілепокладання та планування професійних процесів, прогнозу їх наслідків. При цьому творча активність проявляється у межах відтворювальної діяльності, але з елементами пошуку нових рішень у стандартних професійних ситуаціях. Організаційні здібності недостатньо сформовані. Усвідомлюється необхідність самовдосконалення та саморозвитку.

Третій рівень – високий (інтегративний) – характеризується високим ступенем цілеспрямованості, стійкістю та усвідомленістю шляхів та способів професійної діяльності. У структурі мотиваційно-ціннісного компонента спостерігаються зміни, що свідчать про становлення майбутнього фахівця сфери послуг як суб'єкта власної професійної діяльності. Організаційно-методична компетентність набуває цілісного, завершеного характеру.

Високий рівень професійної рефлексії, творчої самостійності та педагогічних здібностей створює умови для ефективної самореалізації у продуктивній творчій діяльності. Майбутній адміністратор залу (готелю) цілеспрямовано підвищує рівень професійної компетентності, охоче ділиться особистим професійним досвідом, вивчає досвід інших.

Узагальнення прояву критеріїв на кожному з рівнів сформованості організаційно-методичної компетентності за критеріальними показниками узагальнено представлено в таблиці 2.4.

Експериментальна перевірка ефективності розробленої технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки вимагає здійснення її діагностичного вимірювання, що у свою чергу, детермінувало необхідність пошуку надійного дослідницького інструментарію. Вивчивши відомі процедури педагогічного експерименту та здійснивши аналіз вимог сучасної педагогічної діагностики (С. Гончаренко (2010), О. Жосан (2008), Ф. Корольов (1973), А. Новіков (2010), Е. Панасенко (2013) та ін.) визначено відбір методик вимірювання організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування на основі таких положень: відповідність методик віковим особливостям груп респондентів; надійність та валідність обраних методик; розвивальний характер діагностичних процедур.

З метою визначення рівня сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування були підбрані діагностичні методики, які не лише охоплювали всі сторони досліджуваного об'єкта, а й взаємно доповнювалися, були раніше апробованими, доступними для використання студентами і не потребували громіздких процедур їх обробки. У процесі дослідження використовувалися різні анкети й опитувальники (тести самооцінки, ситуативні тести, тести розв'язання проблемних завдань, комп'ютерні тести оцінки навчальних досягнень тощо). При формуванні комплексу діагностичних методик акцент був зроблений на

Рівні прояву критеріїв за показниками сформованості організаційно-методичної компетентності

Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Когнітивний критерій		
Знання основ організації діяльності в закладах сфери послуг та методики ведення документації носять поверхневий характер; не знає нормативні вимоги до професійної діяльності	Здобувач має певні знання основ організації діяльності в закладах сфери послуг та методики ведення документації; має окремі знання для дотримання нормативних вимог у професійній діяльності	Здобувач володіє повними, системними, усвідомленими знаннями основ організації діяльності в закладах сфери послуг та методики ведення документації; має належні знання для дотримання нормативних вимог у професійній діяльності
Праксеологічний критерій		
Слабко розвинені організаційні здібності та методичні вміння; дія за зразком за допомогою інших; відчуває сильні труднощі у вирішенні методичних завдань та проблем; не в змозі самостійно моделювати власну методичну діяльність.	На достатньому рівні розвинені організаційні здібності та методичні вміння; самостійно діє, але не завжди може перенести відомі йому способи дії у нові ситуації; здатен вирішувати методичні завдання та проблеми, іноді вдаючись до допомоги інших; відчуває проблеми при моделюванні власної організаційно-методичної діяльності.	На високому рівні розвинені організаційні здібності та методичні вміння; самостійно здійснює вибір системи дій при вирішенні методичних завдань та проблем, у тому числі раніше не зустрічалися в практичному досвіді; здійснює самостійне моделювання власної організаційно-методичної діяльності.
Рефлексивний критерій		
Здобувач не володіє способи планування, оцінки, аналізу та регулювання своєї професійної діяльності та діяльності інших;	Здобувач не може самостійно вибрати способи планування, оцінки, аналізу та регулювання своєї професійної діяльності та діяльності	Здобувач освіти здатен самостійно обирати способи прогнозування, оцінки, аналізу та регулювання своєї професійної діяльності та діяльності інших;

Продовження таблиці 2.4

Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
<p>відсутні вміння самостійно приймати рішення;</p> <p>не здатен до творчої самореалізації у професійної діяльності;</p> <p>переважає неадекватна самооцінка організаційно-методичної діяльності.</p>	<p>інших;</p> <p>здатен лише в окремих випадках самостійно приймати рішення;</p> <p>ситуативно віднаходити шляхи творчої самореалізації у професійної діяльності;</p> <p>адекватна самооцінка організаційно-методичної діяльності має ситуативний характер</p>	<p>здатен самостійно приймати рішення;</p> <p>віднаходити шляхи творчої самореалізації у професійній діяльності;</p> <p>адекватна самооцінка організаційно-методичної діяльності сприяє творчій самореалізації</p>
Суб'єктний критерій		
<p>У здобувача не виражено ціннісне ставлення до організаційно-методичної діяльності ; байдуже ставлення до особистісного зростання як професіонала, та праці інших людей у спільній професійній діяльності;</p> <p>не здатен проявляти особисту ініціативу;</p> <p>відсутня внутрішня мотивація до реалізації організаційно-методичної діяльності</p>	<p>У здобувача дещо виражено ціннісне ставлення до організаційно-методичної діяльності; слабо усвідомлює важливість особистісного становлення як професіонала, а також значущість інших людей в успішній реалізації професійної діяльності; готовий до прояву особистої ініціативи та подальшого професійного зростання;</p> <p>наявна внутрішня мотивація до реалізації організаційно-методичної діяльності</p>	<p>У здобувача ціннісне ставлення до організаційно-методичної діяльності яскраво виражено; усвідомлює важливість особистісного становлення як професіонала, а також значущість інших людей в успішній реалізації професійної діяльності; готовий до прояву особистої ініціативи та подальшого професійного зростання;</p> <p>яскраво виражена внутрішня мотивація до реалізації організаційно-методичної діяльності</p>

самодіагностичні методики. Вони спонукали студентів до самооцінної діяльності, що дозволяло максимально враховувати власні пріоритети

особистісного та професійного саморозвитку, самостійної регуляції процесу самопізнання і самоаналізу (Огуй, 2021).

У ході наукового пошуку підсумовано, що ґрунтовне вивчення науково-методичних засад досліджуваної проблеми уможливило відбір комплексу діагностичних методик організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, до якого увійшли вимірювання:

1) мотиваційно-ціннісного компоненту відповідно до критеріальних показників підібрано та адаптовано анкети для діагностики структури пізнавальної мотивації здобувачів освіти (Додаток Ж), «Мотивація, творчість, особистість» для визначення сформованості мотивації до професійної діяльності (Додаток Г), «Здатність до самовдосконалення» – оцінювання ступеня сформованості мотивації до особистісного розвитку (Додаток Е); методику виявлення привабливості професії ми застосовували для визначення рефлексії ціннісного ставлення до професійної діяльності (Додаток Д);

2) когнітивно-комунікативного компоненту використали авторські дидактичні тести для визначення проміжних результатів навчання за окремими освітніми компонентами представлені у Навчально-методичних рекомендаціях для здобувачів освіти (Огуй, 2018; Огуй 2018; Огуй, 2019) тест для комплексного оцінювання ступеня сформованості знань, які необхідні для ефективної організаційно-методичної професійної діяльності на посаді адміністратора, який використовувався перед початком виробничої практики (Додаток К) та анкета діагностики комунікативної толерантності (В. Бойко) для виявлення комунікативних здібностей здобувачів освіти (Додаток Л);

3) діяльнісно-творчого компоненту – авторський пакет ситуаційних завдань використовували з метою оцінювання ступеня сформованості умінь та навичок застосовувати отримані знання та креативні здібності для розв'язання різноманітних професійних завдань (Додаток М). Комплекс ситуаційних завдань розроблено нами до кожного освітнього компонента,

який ми включили до технології формування організаційно-методичної компетентності, крім того за освітньою програмою підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи чинне місце у формуванні діяльностотворчого компоненту організаційно-методичної компетентності займає навчальна практика з вирішення ситуацій;

4) управлінсько-ергономічного компоненту – ми пропонуємо адаптовану автором методика визначення прояву управлінських якостей (В. Захарова, О. Журавльова), що дає змогу виявити управлінські якості на ряду зі здатністю працювати в команді (Додаток Н), а для визначення критичного ергономічного підходу до організації діяльності закладів сфери послуг запропоновано методика моделювання комфортних умов професійної діяльності співробітників та отримання послуг клієнтами (Додаток П).

Діагностичним методикам належить одна з провідних ролей у навчально-виховному процесі закладів фахової передвищої освіти. Науково-методична обґрунтованість діагностичних процедур і методик вивчення рівнів сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування покликана забезпечувати оперативність і динамізм управління системою їх професійної підготовки, своєчасне виявлення можливих деформацій і їх коригування у процесі особистісно-професійного саморозвитку.

Висновки до другого розділу

Враховуючи загальнодержавну освітню стратегію, спрямовану на формування загальних та фахових (професійних) компетентностей здобувачів освіти на всіх рівнях, нами визначено актуальний напрямок формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування розробку та впровадження цілеспрямованої технології навчання, яка розглядається як модель спільної педагогічної та навчальної

діяльності учасників освітнього процесу, що містить комплекс дій, виконання яких приведе до реалізації запланованого результату. Моделювання педагогічної технології виявляється у сутнісних ознаках процесу формування компетентностей, структурних компонентах організаційно-методичної компетентності та взаємозв'язках між ними, визначенні цілей процесу та пошук методів їх досягнення.

Розроблена модель технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг представляє собою комплексну систему, що об'єднує взаємопов'язані блоки (концептуальний, змістово-процесуальний, діагностувально-результативний), націлені на досягнення поставленої мети, з можливістю відтворення всіх етапів технології у різних освітніх середовищах у межах навчального навантаження за освітніми програмами; дозволяє адаптувати зміст, методи, форми формувальної технології до структури навчального процесу в різних закладах освіти; забезпечує діагностичність результатів навчання відповідно до прогнозованих цілей навчання.

Процес моделювання технології формування організаційно-методичної компетентності відбувався з врахування науково-методологічних підходів (системного, компетентнісного, професійно-діяльнісного, соціокультурного, комунікативного, особистісно-орієнтованого, праксеологічного) та на основі дидактичних принципів навчання системності, поетапності, суб'єктності (індивідуальності) навчання, міждисциплінарності зв'язків, зв'язку навчання з сучасними вимогами. У концептуальному блоці моделі виокремлено мету та завдання формувальної технології. Мета – підготовка фахівців сфери обслуговування, здатних організовувати та планувати діяльність закладів готельно-ресторанного сервісу. Завдання: опанувати комплексом знань щодо планування та проектування технологічних процесів; розвинути методичні грамотність, мислення, культуру та творчість; сформувати навички роботи в команді,

організації та управління професійною діяльністю співробітників закладів готельно-ресторанного сервісу.

На пошуковому етапі дослідження, враховуючи результати анкетування викладачів закладів фахової передвищої освіти з метою спільної аналітично-методичної діяльності, здійснено співвіднесення розробленої структури організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування з комплексом спеціальних компетентностей, які були закладені у Стандарті фахової передвищої освіти освітньо-професійного ступеня фаховий молодший бакалавр галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», а також здійснено згрупування обраних елементів за парами складників (організаційного та методичного) дало можливість визначити та обґрунтувати структурні компоненти організаційно-методичної компетентності: мотиваційно-ціннісний (методична культура та організаційні здібності), когнітивно-комунікативний (когнітивна комунікативність та методична грамотність), діяльнісно-творчий (організаційна діяльність та методична творчість) й управлінсько-ергономічний (методичне мислення та організаційний менеджмент). Визначено, що кожен компонент має своє функціональне значення у структурі організаційно-методичної компетентності та сприяє цілісній конкурентоспроможній професійній діяльності адміністратора закладів готельно-ресторанного господарства. Так зокрема, мотиваційно-ціннісний компонент відображає мотиви, ціннісне ставлення до професійних обов'язків, формування й досягнення мети фахової підготовки, усвідомлення необхідності та важливості здобутих знань, стимулювання творчого прояву особистості в сфері професійної діяльності; когнітивно-комунікативний компонент розкриває здатність майбутніх фахівців сфери послуг до самостійного поновлення знань у галузі професійної діяльності та розвитку професійних комунікативних здібностей; діяльнісно-творчий компонент відображає творчий підхід до конструювання менеджером власне організаційної діяльності з урахуванням технологічних

можливостей закладу, побажань відвідувачів, пошуку нових креативних засобів та способів вирішення нових нестандартних завдань; в управлінсько-ергономічному компоненті поєднано критичне методичне мислення, організаційний менеджмент, здоров'язберезувальні технології в роботі закладів сфери обслуговування.

Результати опитування викладачів закладів фахової передвищої освіти, аналіз освітніх програм з підготовки фахових молодших бакалаврів готельно-ресторанної справи та власний досвід педагогічної роботи дозволили виділити ряд професійно-орієнтованих дисциплін, що мають потенціал для успішного формування компонентів організаційно-методичної компетентності. До таких освітніх компонентів віднесено «Організація обслуговування», «Основи менеджменту», «Управління якістю продукції та послуг», «Барна справа», «Навчальна практика зі спеціальності», «Навчальна практика з вирішення ситуацій» та «Виробнича практика». Кожен з цих освітніх компонентів збагачує здобувачів освіти необхідним комплексом знань для реалізації всіх компонентів організаційно-методичної компетентності.

Всю технологію формування організаційно-методичної компетентності узгоджено за чотирма етапами: мотиваційно-цільовим, на якому відбувається формування і усвідомлення мотивів і цінностей майбутньої професійної діяльності; інформаційно-когнітивним, на якому пріоритетним є формування професійних знань, умінь пошуку інформації з різних джерел, а ефективними засобами навчання визначено наочні, графічні та технічні, рекомендовано інноваційні пошукові та проблемні методи навчання, що активізують навчально-пізнавальну діяльність та спонукають до групової або командної роботи; практично-технологічним, що передбачає вивчення професійно-орієнтованих дисциплін, які безпосередньо пов'язані з практичним освоєнням теоретичних знань, відбувається формування поведінкових та емоційно-вольових особистісних та комунікативних якостей; ціннісно-особистісним, на якому формується здатність організовувати та планувати

діяльність закладу сфери обслуговування, на професійному рівні взаємодіяти з персоналом закладу, налагоджувати роботу з клієнтами, вирішувати різні типові та нестандартні виробничі завдання.

Провідною на всіх етапах визнано технологію формування м'яких компетентній, які сприяють особистісному розвитку майбутніх фахівців, здатних швидко змінюватися, розвиватися, комунікувати, швидко вчитися, реагувати на нові виклики, експериментувати. Доведено, що запровадження методики розвитку «soft skills» на всіх етапах професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування забезпечує більш високу якість роботи даної сфери та конкурентоспроможність випускників на ринку праці.

Однією з ефективних інноваційних формувальних технологій до змістово-процесуального блоку моделі внесено колаборативне навчання, яке доречно поєднано з проєктним, проблемно-пошуковим, контекстуальним навчанням та доповнено сучасними формами й методами навчання, зокрема: співбесіда, круглий стіл, моделювання ситуацій, структуроване вирішення проблеми, анкетування та опитувальники, парне анотування статті, рольова гра, вирішення проблемної ситуації, кейс метод та інші, що сприяє розвитку міжособистісних навичок та професійних комунікативних здібностей.

Розкрито перспективи використання інформаційно-комунікаційних, комп'ютеризованих технологій та програмного забезпечення в освітньому процесі, яке на сьогодні знаходить на межі переходу до наскрізного впровадження змішаного навчання. Окремим компонентом формувальної технології представлено ергономічну та здоров'язберезувальну складову, адже здатність організувати роботу закладів готельно-ресторанного обслуговування із забезпеченням комфортних умов для праці співробітників та відпочинку відвідувачів з врахуванням вимог ергономічного та санітарно-гігієнічних вимог є обов'язковим та важливим елементом успішного функціонування закладів сфери обслуговування.

Розроблена модель формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг відзначається

демократичним, гуманістичним характером спілкування учасників освітнього процесу та передбачає педагогічне партнерство його учасників, залучення до командної навчально-виробничої роботи, спонукає до творчості та креативу.

У діагностувально-результативному блоці моделі представлено поєднання двох видів оцінювання сумативного та нормативного з метою поетапної оцінки результатів сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності на різних етапах навчання та підсумувати результативність формувальної технології в цілому на підсумковому етапі практичної підготовки й безпосередньому аналізу результатів атестації випускників закладів фахової передвищої освіти. Розроблено й обґрунтовано критерії (когнітивний, праксеологічний, рефлексивний, суб'єктивний) та визначено критеріальні показники (мотиваційно-ціннісний, творчий, особистісно-комунікативний) для визначення рівнів сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Схарактеризовано рівні (високий, середній, низький) прояву критеріїв за показниками сформованості організаційно-методичної компетентності, що дозволили здійснити ефективне вимірювання сформованості всіх її компонентів на основі освітніх досягнень здобувачів освіти у процесі експериментальної частини дослідження.

Результати другого розділу експериментального дослідження представлені публікаціями автора [8, 119, 120, 121, 123, 125, 126, 128, 129, 134, 177, 218, 219].

РОЗДІЛ 3

ДОСЛІДНИЦЬКО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ МОДЕЛІ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У третьому розділі представлено загальну характеристику змісту та організації експериментального дослідження, наведено дані дослідно-пошукової роботи щодо оновлення змісту та технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, охарактеризовано результати дослідно-експериментальної діяльності в ході її констатувального, формувального та контрольного етапів, кількісного та якісного порівняння показників експериментальної роботи. З використанням статистичних методик підтверджено достовірність отриманих результатів і правильність сформульованої мети.

3.1. Загальна характеристика експериментальної роботи

Використання педагогічного експерименту з метою діагностики ефективності розробленої моделі технології формування організаційно-методичної компетентності є найбільш правомірним. Загалом, проблеми організації та проведення педагогічного експерименту розроблено та досліджено широким колом науковців. Загальні вимоги, логіку, етапи, методику й технологію обробки одержаних результатів педагогічного експерименту розкрито у працях О. Жосан (2008), Ф. Корольова (1973), А. Новікова (2010); теорію і практику педагогічного експерименту в Україні як комплексного методу (формулювання гіпотези, мети, завдань, поєднання методів спостереження, бесіди, анкетування, контрольні запитання, відеозаписи, тестування, інтерв'ю, створення спеціальних ситуацій, стенограми уроків) висвітила Е. Панасенко (2013); Г. Воробйова, А.

Піскунова (1979) дослідили особливості проведення педагогічних експериментів різних типів, які пов'язані зі специфікою досліджуваних явищ (дидактичний, частково-методичний, виховний, шкільний експеримент), психологічні та технічні аспекти проведення педагогічного експерименту (Піскунова, Воробьева, 1979); педагогічні дослідження та особливості педагогічного експерименту в системі методичної роботи освітнього закладу (розробка нормативних документів щодо підготовки та проведення експерименту, програми педагогічного експерименту) презентовано у працях Н. Калініченко (2001); методики обробки результатів педагогічного експерименту засобами комп'ютерних статистичних пакетів вивчав Д. Новіков (2004); окремі аспекти моделювання в педагогіці досліджували М. Гриньова (2008), Н. Кононец (2016), О. Муковіз (2016); комп'ютерне моделювання у педагогічному експерименті застосовували Н. Кононец (2018), В. Сідоров (2019) та ін.

Спираючись на теоретичні положення, розкриті у попередніх розділах дисертації, що представляють теоретико-методологічні аспекти розробки та впровадження технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування нами спроектовано та реалізовано експериментальну роботу, мета якої – перевірити ефективність розробленої моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та визначити рівень сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності випускників спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за результатами впровадження у процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування навчально-методичного забезпечення професійно-орієнтованих навчальних дисциплін та методичних рекомендацій для викладачів закладів фахової передвищої освіти України.

Гіпотеза дослідження – технологія формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у

зкладах фахової передвищої освіти буде більш ефективною, якщо розглядати і реалізовувати її як цілісну систему, що включає мету, завдання, зміст, форми, методи і засоби навчання, спрямовані на формування всіх компонентів організаційно-методичної компетентності на засадах компетентнісного, діяльнісного, особистісно-орієнтованого, системного, соціокультурного, праксеологічного та комунікативного підходів.

Експериментальну роботу проводили впродовж 2018-2021 років за такими етапами: констатувальний, формувальний, контрольний експеримент. Кожен із визначених етапів передбачав розв'язання низки відповідних завдань та виокремлення необхідних методів дослідження.

Під час організації педагогічного експерименту нами також були враховані наступні положення: педагогічний експеримент був організований у групах здобувачів освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр» за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» першого року навчання фахової освіти у відповідних закладах фахової передвищої освіти України; дослідницько-експериментальна діяльність була проведена в умовах реального навчання без порушення логічної структури освітнього процесу; студенти експериментальних і контрольних груп вивчали однаковий набір освітніх компонентів, які мають безпосередній навчально-виховний вплив на формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, а навчальні результати за цими освітніми компонентами були враховані при визначенні рівня сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (в цілому освітньо-професійні програми підготовки здобувачів фахової передвищої освіти дещо різнилися, але в ключових моментах для нашого дослідження вони є тотожними); для врівноваження освітніх умов було запропоновано навчально-методичні комплекси з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг» та «Барна справа»; навчання відбувалося в умовах майже однакового матеріально-

технічного забезпечення освітнього процесу; протягом проведення усього періоду дослідження склад контрольної і експериментальної груп залишався без змін; на початку проведення експерименту всі респонденти мали подібний вхідний рівень сформованості організаційно-методичної компетентності.

Побудова експериментального дослідження здійснена на основі логічної послідовності, що відповідає положенням експериментальної педагогіки і складається з наступних етапів:

1. Підготовка педагогічного експерименту (проектування програми експерименту, логічне обґрунтування його проведення, складання анкет, опитувальників для фокус-груп, розроблення критеріїв, показників визначення рівня сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки в закладах фахової передвищої освіти.

2. Встановлення етапів педагогічного експерименту (констатувальний формувальний, контрольний).

3. Аналіз, синтез, і фіксація результатів констатувального етапу експериментального дослідження на основі розроблених критеріїв і рівнів.

4. Створення і практична реалізація освітніх заходів формувального етапу педагогічного експерименту.

5. Проведення діагностики стану сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

6. Порівняння результатів констатувального і контрольного етапів дослідження у контрольних та експериментальних групах.

7. Статистична обробка одержаних результатів дослідження та визначення ефективності проведених в рамках експерименту освітніх заходів.

8. Загальна інтерпретація результатів проведеного експерименту.

У нашому дослідженні експериментальна робота щодо упровадження моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки проводилася протягом 2018-2021 років (констатувальний експеримент – 2018-2019 рр., формувальний експеримент – 2019-2021 рр., контрольний етап припав на 2020-2021 навчальний рік). Педагогічний експеримент проводився у Фаховому коледжі економіки і права Вінницького кооперативного інституту, Житомирському кооперативному фаховому коледжі бізнесу і права, Луцькому кооперативному фаховому коледжі Львівського торговельно-економічного університету та Полтавському фаховому кооперативному коледжі. Усього в експерименті взяло участь 184 майбутніх адміністраторів закладів індустрії гостинності, що навчаються зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» і 12 викладачів закладів фахової передвищої освіти, що готують означених фахівців. Контрольні групи (КГ) нараховували 86 осіб, експериментальні групи (ЕГ) – 98 осіб, з таким розподілом у закладах фахової перед вищої освіти (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Розподіл респондентів на контрольні та експериментальні групи

Заклад фахової перед вищої освіти	КГ	ЕГ	Загальна кількість студентів по ЗФПО
Фаховий коледж економіки і права Вінницького кооперативного інституту	23	24	47
Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права	22	26	48
Луцький кооперативний фаховий коледж Львівського торговельно-економічного університету	21	25	46
Полтавський фаховий кооперативний коледж	20	23	43
Загальна кількість по групі	86	98	184

Перший етап (констатувальний) експериментальної роботи (2018-2019 рр.) передбачав вивчення стану розроблення проблеми формування

організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки в дидактичному дискурсі (опрацювання освітніх програмних та нормативних документів галузі, науково-методичної та спеціальної літератури, науково-педагогічних досліджень останніх років в галузі дидактики, особливостей процесу навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому середовищі закладів фахової передвищої освіти як багатокомпонентного феномена тощо); з'ясування суті поняття «організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи» та визначення її структури; аналіз ставлення студентів – майбутніх адміністраторів залу (готелю) до проблеми формування їх організаційно-методичної компетентності в процесі професійної підготовки; опис стану навчально-методичного забезпечення в коледжах (лекцій, практичних, лабораторних занять, самостійної та індивідуальної роботи студентів); визначення рівня сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому середовищі закладів фахової передвищої освіти та підготовленості професорсько-викладацького складу до формування такої компетентності.

Варто зазначити, що у ході організації дослідно-експериментальної роботи для проведення педагогічного експерименту було залучено 12 викладачів (за їхньою згодою до участі у педагогічному експерименті), які читають навчальні дисципліни циклу професійної підготовки, та зокрема ті, які обрано нами як профільні для формування організаційно-методичної компетентності студентів під час реалізації освітніх програм. Ці викладачі, безперечно, володіють на високому рівні професійними компетентностями у сфері обслуговування, професійними педагогічними компетентностями та усім необхідним дидактичним інструментарієм для здійснення процесу навчання за освітнім компонентом, що підтверджено їх кваліфікацією за базовою освітою, науковими ступенями та вченими званнями, сертифікатами та свідоцтвами про підвищення кваліфікації, результатами самоосвітньої

діяльності (конференції, майстер-класи, вебінари з проблематики розвитку професійної освіти у сфері обслуговування та використання сучасних педагогічних технологій для удосконалення процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг. (Огуй, 2021)

З метою урівноваження вихідних умов для проведення експериментальної роботи в різних закладах фахової передвищої освіти було перевірено дотримання організаційно-методичних умов, які слугують орієнтиром для успішної організації процесу формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки під час педагогічного експерименту: 1) готовність викладачів реалізувати технологію формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування; 2) наявність в інфраструктурі закладів освіти бази для реалізації практичної підготовки, договорів з базами практики щодо проходження виробничої практики на підприємствах або в діючих закладах індустрії гостинності; 3) забезпечення процесу професійної підготовки необхідними навчально-методичними розробками, рекомендаціями та освітніми ресурсами для мотивації викладачів реалізувати експериментальну технологію у своїх закладах освіти та сприяти проведенню педагогічного експерименту. Отже, викладачі професійно-орієнтованих дисциплін, які погодилися брати участь у педагогічному експерименті, забезпечили своє професійне зростання, адже опанування новими технологіями це завжди крок уперед.

На пошуковому етапі нашої науково-дослідної роботи було проведено аналіз та удосконалення навчально-методичного забезпечення професійно-орієнтованих навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг» та «Барна справа», зокрема, підготовлено навчально-методичні комплекси, спрямовані на формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Всі розроблені дидактичні та методичні матеріали були передані викладачам закладів освіти, задіяним у експериментальному

дослідженні. Також, проведено роботу з викладачами цих дисциплін щодо надання рекомендацій стосовно упровадження технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки.

Для визначення ставлення студентів до проблеми формування їх організаційно-методичної компетентності проведено міні-анкетування здобувачів освіти «Ставлення майбутніх фахівців сфери обслуговування до проблеми формування їх організаційно-методичної компетентності» (Додаток Р). Таким чином, у педагогічному опитуванні взяли участь 184 студенти спеціальності 214 «Готельно-ресторанна справа».

На перше запитання міні-анкети «Чи потрібно сучасному фахівцеві сфери обслуговування володіти організаційно-методичною компетентністю?» надано можливість лише єдиної відповіді, в результаті чого варіант «Так» відмітили 130 здобувачів, тобто 70,65 % опитаних; відповідь «Ні» дали 16 студентів, що становить 8,70 %; труднощі у виборі відзначили 38 респондентів, що у відсотковому співвідношенні становить 20,65 % (рис. 3.1).

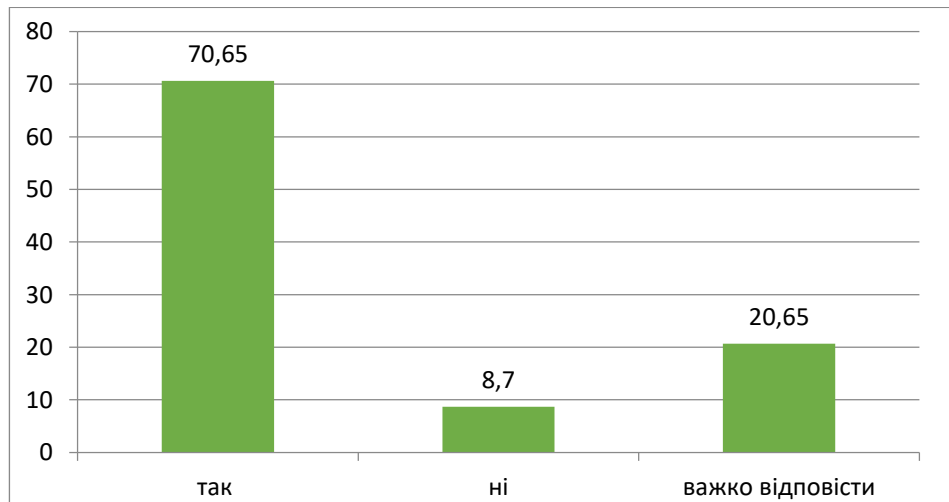


Рис. 3.1. Відповіді здобувачів на перше запитання міні-анкети: «Чи потрібно сучасному фахівцеві сфери обслуговування володіти організаційно-методичною компетентністю?»

На друге запитання «Які, на вашу думку, особистісні якості важливі для майбутніх фахівців сфери обслуговування?» допускається множинна

відповідь. Результати розділились наступним чином (рис. 3.2): пріоритетною серед особистісних якостей більшість опитаних студентів визначили лідерські якості (134 респонденти – 72,83 %); варіант «управлінські здібності та вміння контролювати роботу інших» обрали 122 респонденти, що у відсотковому співвідношенні становить 66,30 %; «уміння роботи в команді» відмітили 99 студентів, тобто 53,80 % від загального числа вибірки; «наявність професійної комунікативності» виділили 78 осіб, що становить 42,39 %; відповідь «активна діяльність у нестандартних і невизначених ситуаціях» дали 62 особи, що еквівалентно 33,30 %.

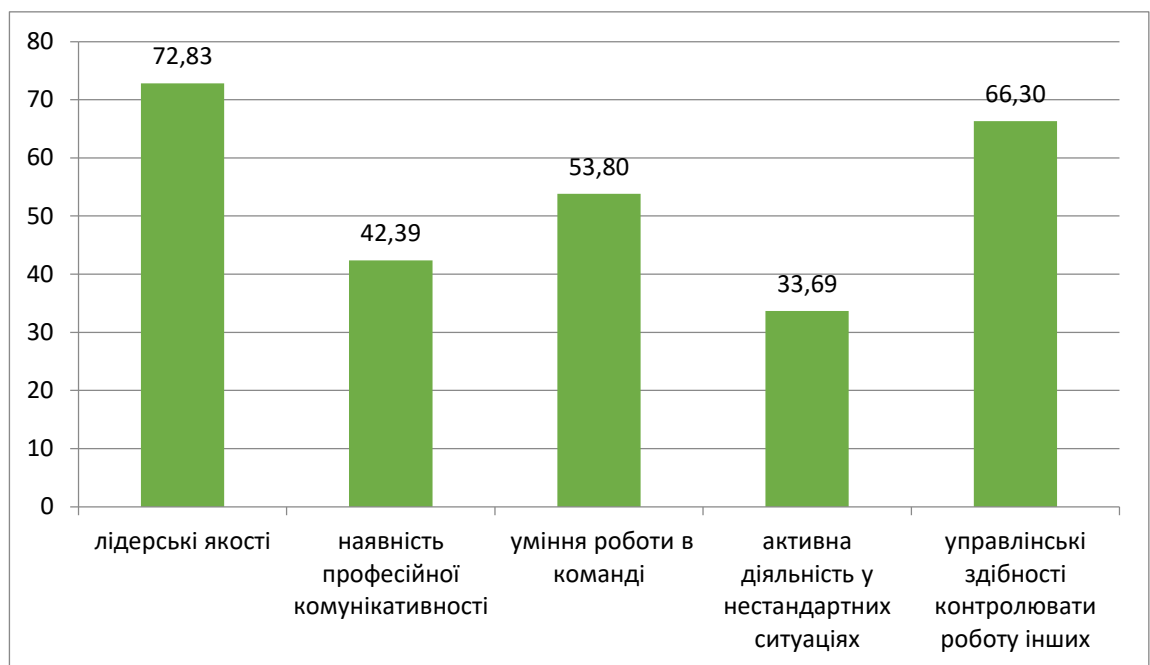


Рис. 3.2. Відповіді здобувачів на друге запитання міні-анкети: «Які, на вашу думку, особистісні якості важливі для майбутніх фахівців сфери обслуговування?»

На третє запитання «Що, на вашу думку, повинен уміти робити адміністратор закладу індустрії гостинності?» студенти могли обирати від одного до одночасно семи варіантів відповідей. Результати розподілились наступним чином (рис. 3.3): варіант «забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів, створення для них комфортних умов» відзначили 142 опитуваних, що становить 77,17 % від числа всіх респондентів; варіант «здійснює контроль за раціональним оформленням

залу, барних стійок, вітрин, і т.д.» обрали 71 студент, тобто 38,59 %; відповідь «забезпечує чистоту і порядок у залі» дало 54 опитах, що відповідає 29,35 %; відповідь «контролює прийом замовлень від відвідувачів» помітили 125 осіб, тобто 67,93 %; відповідь «здійснює перевірку виписаних рахунків і проведення розрахунків з відвідувачами» дали 152 опитах, що дорівнює значній долі від всієї вибірки у 82,61 %; 84 студенти (45,65 %) думають, що адміністратор вживає заходів щодо запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій та 87 студентів (47,28 %) обрали відповідь «контролює дотримання працівниками організації трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, техніки безпеки, вимог виробничої санітарії і гігієни».

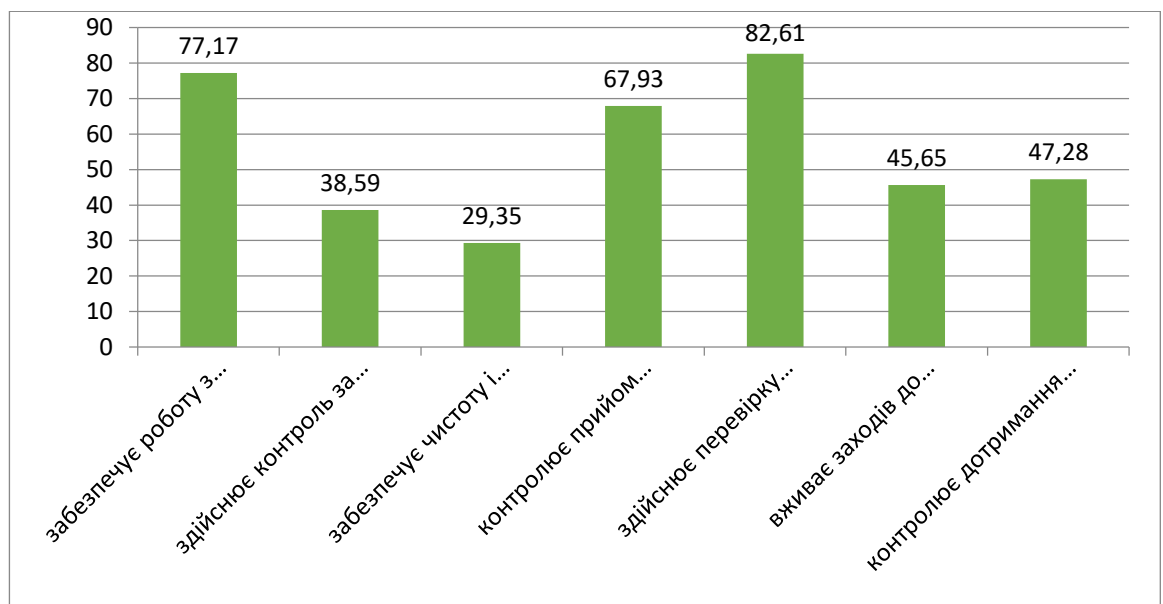


Рис. 3.3. Відповіді здобувачів на третє запитання міні-анкети: «Що, на вашу думку, повинен уміти робити адміністратор закладу індустрії гостинності?»

Стосовно четвертого запитання «Як ви оцінюєте ваш рівень організаційно-методичної компетентності?» (одиничний вибір) зазначимо, що на високому рівні позиціонують свою організаційно-методичну компетентність 21 опитаних здобувачів, що відповідає 11,41 %; на середньому рівні визначають зазначену компетентність 78 респондентів,

тобто 42,39 % студентів; а 85 осіб, що становить 46,20 % учасників міні-анкетування вказують на низький рівень своєї організаційно-методичної компетентності (рис. 3.4).

П'яте запитання міні-анкети було спрямоване на виявлення у студентів бажання підвищити рівень сформованості організаційно-методичної компетентності. Результати відповідей виявилися наступними: відповідь «Так» обрали 162 студенти, що дорівнює 88,04 %; «Ні» відповіли 9 студентів (4,81 %), не визначилися зі своїми бажаннями 13 студентів, тобто 7,06 % респондентів.

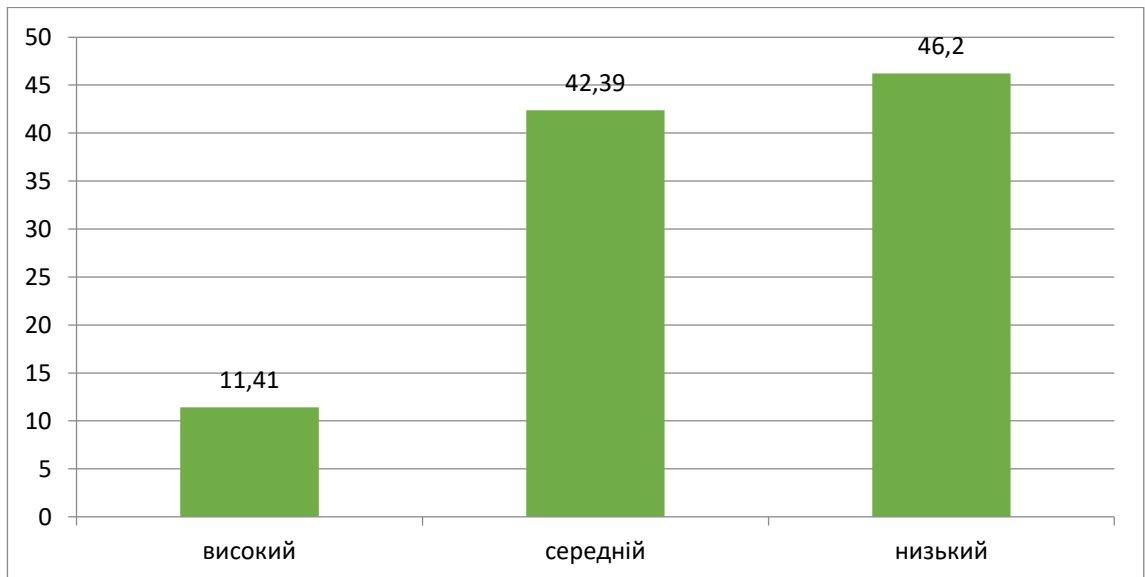


Рис. 3.4. Відповіді здобувачів на четверте запитання міні-анкети: «Як ви оцінюєте ваш рівень організаційно-методичної компетентності?»

Підсумувавши результати міні-анкетування можна зробити висновок, що більшість студентів позиціонують організаційно-методичну діяльність майбутніх адміністраторів з лідерськими якостями, умінням контролювати роботу інших, здатністю перевіряти виписані рахунки і проведення розрахунків з відвідувачами, здатністю контролювати прийом замовлень від відвідувачів та забезпечувати роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів, створення для них комфортних умов. Нажаль, менше половини респондентів усвідомлюють важливість в роботі фахівців

сфери обслуговування розвиненої професійної комунікативності, уміння роботи в команді, здатності до активних дій у нестандартних і невизначених ситуаціях. Єдине, що порадувало, це визнання необхідності організаційно-методичної компетентності для успішної майбутньої професійної діяльності та наявність бажання розвиватися у 88,04 % респондентів.

У процесі проведення констатувального етапу експерименту було проведено діагностування вхідного рівня сформованості організаційно-методичної компетентності респондентів всіх груп за допомогою підбраного та розробленого інструментарію, до якого увійшли авторські та валідні методики діагностування всіх компонентів організаційно-методичної компетентності за кожним з визначених критеріїв та їх показниками за трьома рівнями – високим, середнім та низьким.

Важливим моментом діагностики є створення оптимальних умов для виявлення знань та умінь, можливості аналізувати, розмірковувати, креативно мислити, а не просто відтворювати поняття, визначення, факти. У реальних умовах освітнього процесу система оцінювання має цілеспрямований продуманий характер і безпосередньо впливає на процес вивчення навчальних дисциплін, адже повідомлення студентам критеріїв оцінювання по окремим видам навчальної діяльності, гласність та доступність системи оцінювання створює умови для зворотного зв'язку, стимулює до особистісного розвитку в освітньому процесі.

Доведення студентам короткострокових цілей навчання справляє більш дієвий мотиваційний вплив, реалізація здобутих знань та вмінь при виконанні практичних, індивідуальних чи самостійних навчальних завдань спонукає до старанного навчання. Адже, ті навички, які ми починаємо використовувати тут і зараз, мотивують навчально-пізнавальну діяльність більше, ніж ті знання і вміння, які стануть в нагоді колись – у майбутньому. Обов'язково має відбуватися оцінювання результатів досягнення короткострокових цілей студентами. Ключове значення оцінювання значною мірою залежить від того, наскільки ця процедура правильно відобразатиме

всі важливі результати навчання і як використовуватимуться у подальшому результати оцінювання (Гронлунд, 2005). Оцінювання не обов'язково виражається в оцінках чи балах, важливіше проаналізувати досягнення, особистісний розвиток кожного здобувача освіти, не порівнюючи його результати з результатами інших, виявити помилки чи прогалини та показати перспективи їх вирішення. Саме таке оцінювання має ціннісно-мотиваційне значення для особистісного розвитку та професійного становлення майбутніх фахівців.

Досить важливо залучати здобувачів освіти до оцінювання та самооцінювання. Добре коли оцінювання не впливає на рейтинг студентів, це створює додаткові можливості для об'єктивного суто особистісного визначення навчальних результатів. Під час проведення педагогічного експерименту ми запропонували ряд методик самооцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти, що створює додаткові можливості для порівняння власних результатів, проаналізувати чого досягнули, що вдалося, і над чим ще варто працювати.

Отже, раціонально продумала система оцінювання може спонукати майбутніх фахівців сфери обслуговування працювати для досягнення не лише навчальних цілей, а й для успішного працевлаштування на сучасному висококонкурентному ринку праці, заохочуючи до інтенсивнішої, активнішої навчально-пізнавальної діяльності, спрямовуючи її на досягнення, визначених програмою, результатів та формування компетентностей.

Для проведення дослідження вхідного рівня сформованості організаційно-методичної компетентності розкриємо призначення та особливості застосування кожної діагностичної методики. Для діагностування рівня сформованості організаційно-методичної компетентності за когнітивним критерієм використано методику діагностики пізнавальної мотивації здобувачів освіти (додаток Ж) й авторський дидактичний тест, який призначений для оцінювання ступеня сформованості знань, необхідних для здійснення організаційно-методичної діяльності у

навчально-виробничих умовах, та містить блоки тестових завдань з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг», «Основи менеджменту» та «Барна справа», що мають безпосереднє значення для розвитку організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (додаток К). Тестування проводиться із застосуванням Google Форм, доступне для всіх користувачів, не потребує безпосереднього залучення викладачів та значних витрат часу. Варіативність, рандомність та диференціація тестових завдань за рівнем складності дозволяють реалізувати діагностичну, освітню, стимулюючу та корегуючу функції оцінювання засвоєння навчального матеріалу. Тестові завдання поділені за трьома рівнями складності, виконання всіх завдань низького рівня дозволяють перейти на середній рівень, а виконання наступного блоку завдань середнього рівня дозволяє перейти до завдань високого рівня складності. Узгодження результатів діагностувальної методики пізнавальної мотивації з результатами тестування дозволило визначити рівень сформованості організаційно-методичної компетентності за когнітивним критерієм.

Наступний пакет діагностичних методик націлений на визначення рівня сформованості організаційно-методичної компетентності за праксеологічним критерієм. Для визначення вмінь використовувати теоретичні знання у практичних ситуаціях з метою вирішення організаційно-методичних завдань та здатності до творчої професійної діяльності ми підібрали та адаптували методику визначення творчих здібностей (додаток Г), з метою визначення управлінських якостей розробили пакет ситуаційних завдань, вирішення яких потребує залучення креативного мислення, мобілізації знань та професійних умінь, а також розкриває здатність фахівців до креативної професійної діяльності (додаток Н). Якщо тестові методики визначення особистісних якостей не потребують значних аналітичних дій, то вирішення ситуаційних завдань передбачає виклад респондентами шляхів їх вирішення у текстовому форматі, а його аналіз здійснюють викладачі. У

вирішенні ситуаційних завдань особливе значення мають теоретично-практичний досвід, креативне мислення та пошук нестандартних, але обґрунтованих рішень поданих ситуацій (приклади завдань подано у додатку М). Подане рішення без обґрунтування вказує на низький рівень сформованості за когнітивним критерієм; аргументоване рішення ситуації дозволяє виділити середній рівень; аргументований креативний підхід або представлення кількох обґрунтованих рішень засвідчує високий рівень.

Методика оцінювання організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування за рефлексивним критерієм включає методику виявлення привабливості професії, адаптовану автором на основі методики Ядова (додаток Д) та методику виявлення рівня сформованості та проявів активної комунікативності (додаток Л). Зміст питань охоплює мотиваційно-ціннісну сферу особистості студента у контексті ціннісного ставлення до обраної професії, опанування та застосування особистісних комунікативних якостей у майбутній професійній діяльності адміністратора закладу індустрії гостинності, що уможливить діагностування ступеня сформованості мотивації до опанування організаційно-методичних навичок та задоволеності від активної навчально-пізнавальної діяльності.

З метою діагностування складників організаційно-методичної компетентності за суб'єктивним критерієм використано анкету «Здатність до самовдосконалення», адаптовану автором на основі методики В. Козлова та Г. Мануйлова (2002), з метою застосування самооцінювання (додаток Е); методику моделювання комфортних умов для професійної діяльності співробітників та отримання послуг клієнтами, розроблену автором (додаток П). Авторський пакет практичних завдань з моделювання комфортних умов взаємодії між працівниками та клієнтами, застосування якого мало на меті оцінювання ступеня сформованості організаційно-методичних умінь та навичок з опорою на нормативні документи та вимоги щодо організації роботи закладів індустрії гостинності для вирішення

різноманітних виробничих проблемних ситуацій, містить завдання, які потребують спеціальних управлінських та ергономічних знань, умінь та навичок стосовно роботи в закладах сфери послуг. Приклади практичних завдань організаційно-ергономічного характеру подано у додатку П.

Таким чином, розроблений комплекс діагностичних методик складає комплексний діагностичний кейс для оцінювання рівня сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

Вхідний рівень сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування визначався за окремими структурними компонентами організаційно-методичної компетентності, які досліджувалися за допомогою розробленого комплексного кейсу діагностичних методик за всіма встановленими критеріальними показниками.

Таблиця 3.2

Рівні сформованості мотиваційно-ціннісного компонента організаційно-методичної компетентності за показниками рефлексивного критерію на констатувальному етапі експерименту в КГ та ЕГ

Показники	Рівні (%)					
	Високий		Середній		Низький	
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
Мотиваційно-ціннісний	5,8	8,2	40,7	37,7	53,5	54,1
Творчий	3,5	5,1	34,9	33,7	61,6	61,2
Особистісно-комунікативний	2,3	4,1	39,5	38,8	58,2	57,1

Як було встановлено на констатувальному етапі педагогічного експерименту, про що свідчать дані таблиці 3.2, мотиваційно-ціннісний компонент організаційно-методичної компетентності за мотиваційно-ціннісним показником високого рівня виявлено у 8 осіб (8,2 %) експериментальної групи, найменша кількість осіб – 2 (2,3 %) з високим рівнем за особистісно-комунікативним показником у контрольній групі.

Середній рівень сформованості мотиваційно-ціннісного компоненту організаційно-методичної компетентності за різними показниками коливається від 30 (34,9 %) до 35 осіб (40,7 %) серед респондентів контрольних груп, та відповідно від 33 (33,7 %) до 38 осіб (38,8 %) серед респондентів експериментальних груп. Але найбільша кількість студентів мають низький рівень сформованості мотиваційно-ціннісного компонента за всіма критеріальними показниками, що коливається в межах 53,5 - 61,6 %.

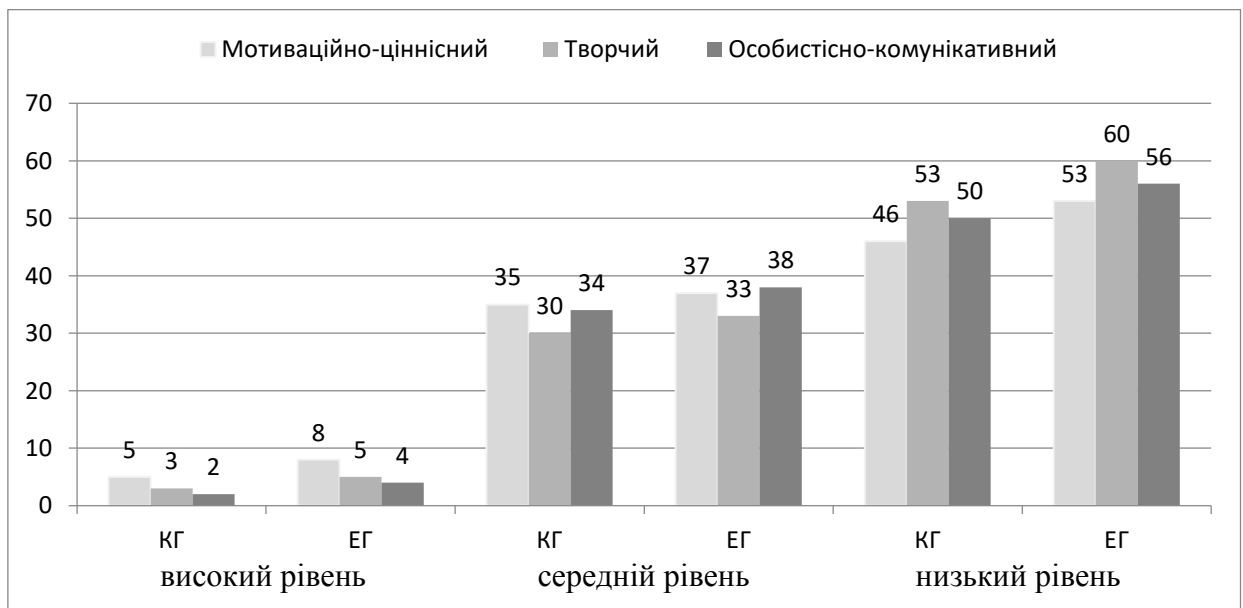


Рис. 3.5. Діагностика рівнів сформованості мотиваційно-ціннісного компонента організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування за критеріальними показниками на констатувальному етапі (кількість осіб)

Згідно даних таблиці 3.3, когнітивно-комунікативний компонент організаційно-методичної компетентності за критеріальними показниками на високому рівні сформованості виявлено максимально у 5 студентів КГ, тобто 5,8 % від загального числа КГ, та у 6 студентів ЕГ, що відповідає 6,1 %. Середній рівень сформованості когнітивно-комунікативного компоненту організаційно-методичної компетентності за різними показниками коливається від 28 (32,6 %) до 35 осіб (40,7 %) серед респондентів контрольних груп, та відповідно від 33 (33,7 %) до 39 осіб (39,8 %) серед респондентів експериментальних груп. Знову виявлено найбільшу кількість

студентів, які мають низький рівень сформованості когнітивно-комунікативного компонента, що становить від 53,5 % до 63,9 % за різними показниками як в контрольних, так і в експериментальних групах.

Таблиця 3.3

Рівні сформованості когнітивно-комунікативного компонента організаційно-методичної компетентності за показниками когнітивного критерію на констатувальному етапі експерименту в КГ та ЕГ

Показники	Рівні (%)					
	Високий		Середній		Низький	
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
Мотиваційно-ціннісний	3,5	4,1	36,0	34,7	60,5	61,2
Творчий	5,8	6,1	40,7	39,8	53,5	54,1
Особистісно-комунікативний	3,5	3,0	32,6	33,7	63,9	63,3

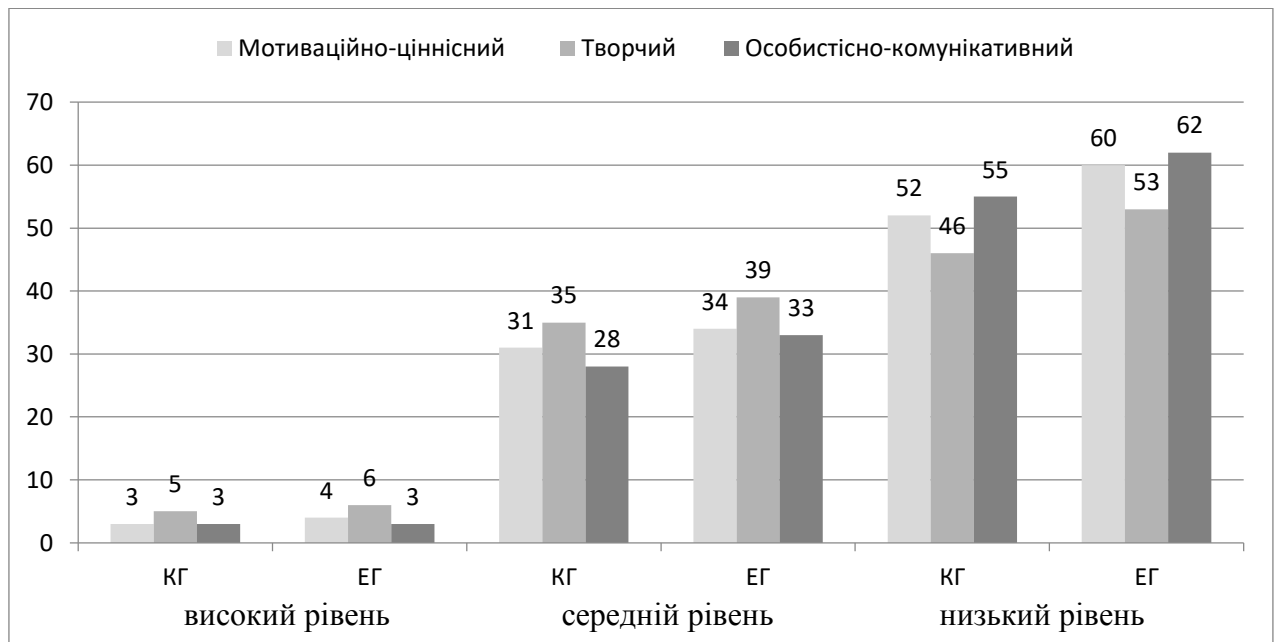


Рис. 3.6. Діагностика рівнів сформованості когнітивно-комунікативного компонента організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування за критеріальними показниками на констатувальному етапі (кількість осіб)

Як бачимо, результати діагностики когнітивно-комунікативного компоненту доводять, що переважна більшість респондентів КГ та ЕГ мають низький рівень сформованості організаційно-методичної компетентності за

цими показниками, що свідчить про недостатнє оволодіння студентами комплексом організаційно-методичних знань та спеціальним інструментарієм для здійснення ефективної професійної комунікації між працівниками та з клієнтами для вирішення виробничих завдань (рис. 3.6).

За діяльнісно-творчим компонентом, про що засвідчує таблиця 3.4, високий рівень сформованості організаційно-методичної компетентності мають від 2 до 6 студентів КГ за різними показниками, що становить 2,3 - 7 % та від 3 до 8 студентів ЕГ (3,0 - 8,2 %); середній рівень відзначено у 25-28 студентів КГ та 31-32 студентів ЕГ, що дорівнює в середньому 30,3 % від чисельності контрольних груп та 32,7 % від чисельності експериментальних груп; низький рівень сформованості діяльнісно-творчого компоненту організаційно-методичної компетентності виявлено у 52-58 студентів КГ, тобто у 60,5 - 67,4 % від складу груп, та у 58-64 студентів ЕГ, що відповідає 59,1 - 65,4 %.

Таблиця 3.4

Рівні сформованості діяльнісно-творчого компонента організаційно-методичної компетентності за показниками праксеологічного критерію на констатувальному етапі експерименту в КГ та ЕГ

Показники	Рівні (%)					
	Високий		Середній		Низький	
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
Мотиваційно-ціннісний	3,5	3,0	29,1	31,6	67,4	65,4
Творчий	2,3	3,0	30,3	31,6	67,4	65,4
Особистісно-комунікативний	7,0	8,2	32,5	32,7	60,5	59,1

Дані таблиці 3.4, унаочнені за допомогою рисунку 3.7, вказують на низький рівень володіння студентами обох груп критичним мисленням, відсутністю творчого підходу до вирішення непередбачуваних виробничих ситуацій, недостатністю навичок аналізу методичних та нормативних документів, пошуку інформації з різних джерел та прогнозування поведінки працівників, тобто в цілому стан сформованості організаційно-методичної

компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування не забезпечував високий рівень діяльнісно-творчого компоненту.

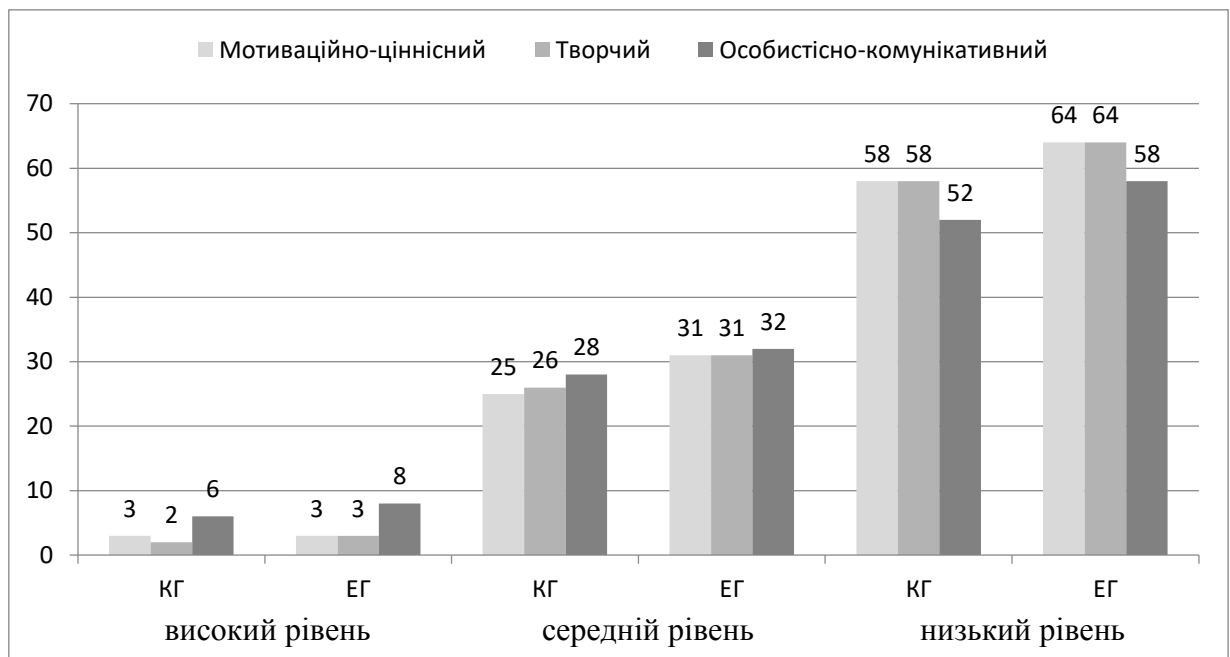


Рис. 3.7. Діагностика рівнів сформованості діяльнісно-творчого компонента організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування за критеріальними показниками на констатувальному етапі (кількість осіб)

Таблиця 3.5

Рівні сформованості управлінсько-ергономічного компонента організаційно-методичної компетентності за показниками суб'єктного критерію на констатувальному етапі експерименту в КГ та ЕГ

Показники	Рівні (%)					
	Високий		Середній		Низький	
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
Мотиваційно-ціннісний	3,5	3,0	29,1	31,6	67,4	65,4
Творчий	3,5	3,0	32,6	33,7	63,9	63,3
Особистісно-комунікативний	2,3	4,1	39,5	38,8	58,2	57,1

Аналізуючи дані таблиці 3.5 щодо сформованості управлінсько-ергономічного компонента організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування за критеріальними показниками бачимо, що високий рівень виявлено у 3 (3,5 %) студентів КГ та 4 (4,1 %)

студентів ЕГ; середній рівень відзначено у 25-34 студентів КГ за різними критеріальними показниками, що варіювалося від 32,6 % до 39,5 % від числа контрольних груп, та 31-38 студентів ЕГ, що у відсотковому співвідношенні виражено 31,6 - 38,8 %; низький рівень має значна частина студентів обох груп, а саме: 50-58 (58,2 - 67,4 %) студенти КГ та 56-64 (57,1 - 65,4 %) студенти ЕГ.

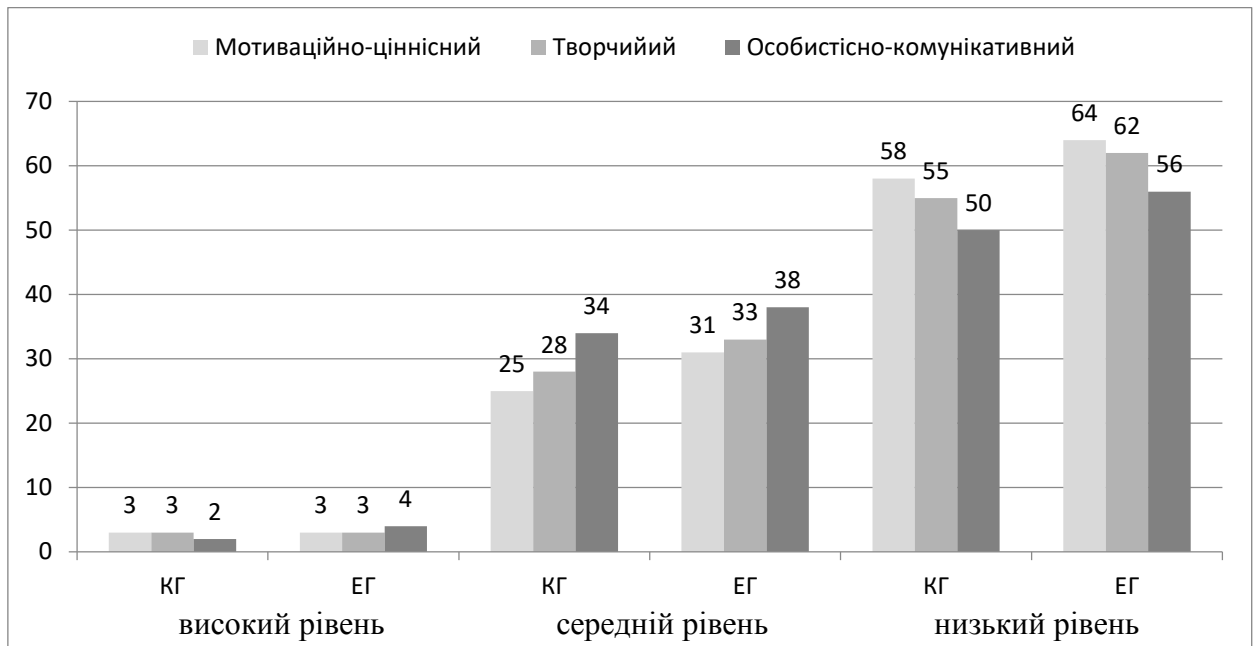


Рис. 3.8. Діагностика рівнів сформованості управлінсько-ергономічного компонента організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування за критеріальними показниками на констатувальному етапі (кількість осіб)

Таким чином, можна зробити висновки про те, що переважна більшість студентів не вбачають особливої потреби у глибокому опануванні організаційними навичками та методичними знаннями ведення ділової документації, недостатньо зацікавлені в оволодінні сучасними засобами моделювання комфортних умов праці та відпочинку в закладах індустрії гостинності, з дотриманням ергономічних вимог й вимог санітарії та гігієни виробничих процесів та процесів обслуговування відвідувачів для успішного функціонування закладів, в цілому, та професійної самореалізації фахівців даної сфери, зокрема, не прослідковується зорієнтованість на самоосвіту й самовдосконалення, що пояснює переважаючий низький рівень

сформованості організаційно-методичної компетентності не лише за управлінсько-ергономічним компонентом (рис. 3.8), але й за мотиваційно-ціннісним, когнітивно-комунікативним та діяльнісно-творчим компонентами.

Для узагальнення даних констатувального етапу педагогічного експерименту щодо сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування підраховано середньоарифметичне значення за кожним компонентом. У підсумку зафіксовано, що високий рівень мають 4 (4,6 %) студентів КГ за мотиваційно-ціннісним та діяльнісно-творчим компонентами та 5 (5,1 %) студентів ЕГ за такими ж компонентами; середнього рівня досягли 32 студенти КГ, що відповідає 37,2 %, та 37 студентів ЕГ, тобто 37,7 % від чисельності експериментальних груп за мотиваційно-ціннісним компонентом; низький рівень виявлено у більшій частині учасників експерименту, а саме у 55 (64,0 %) студентів КГ та 62 (36,3 %) студентів ЕГ за діяльнісно-творчим компонентом (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Рівні сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності на констатувальному етапі експерименту в КГ та ЕГ

Компоненти	Рівні (%)					
	Високий		Середній		Низький	
	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ	КГ	ЕГ
Мотиваційно-ціннісний	4,6	5,1	37,2	37,7	58,2	57,2
Когнітивно-комунікативний	4,6	4,1	36,0	36,7	59,4	59,2
Діяльнісно-творчий	4,6	5,1	31,4	31,6	64,0	63,3
Управлінсько-ергономічний	3,5	4,1	34,9	34,7	61,6	61,2

Превалювання в узагальнених розрахунках низького рівня сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, що візуалізовано на рисунку 3.9, підтверджує недостатність теоретичних знань і практичних умінь організаційно-методичного спрямування та не сформованість ще здатності до

вирішення нестандартних завдань та конфліктних виробничих ситуацій, що виникають у процесі професійної діяльності фахівців сфери обслуговування; вказує на слабкі прояви професійної комунікативності, критичного ергономічного мислення, управлінських навичок, та актуалізує доцільність впровадження в освітній процес розробленої технології формування організаційно-методичної компетентності. Таким чином, констатовано рівнозначність розподілу вхідних рівнів сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності серед респондентів контрольних та експериментальних груп.

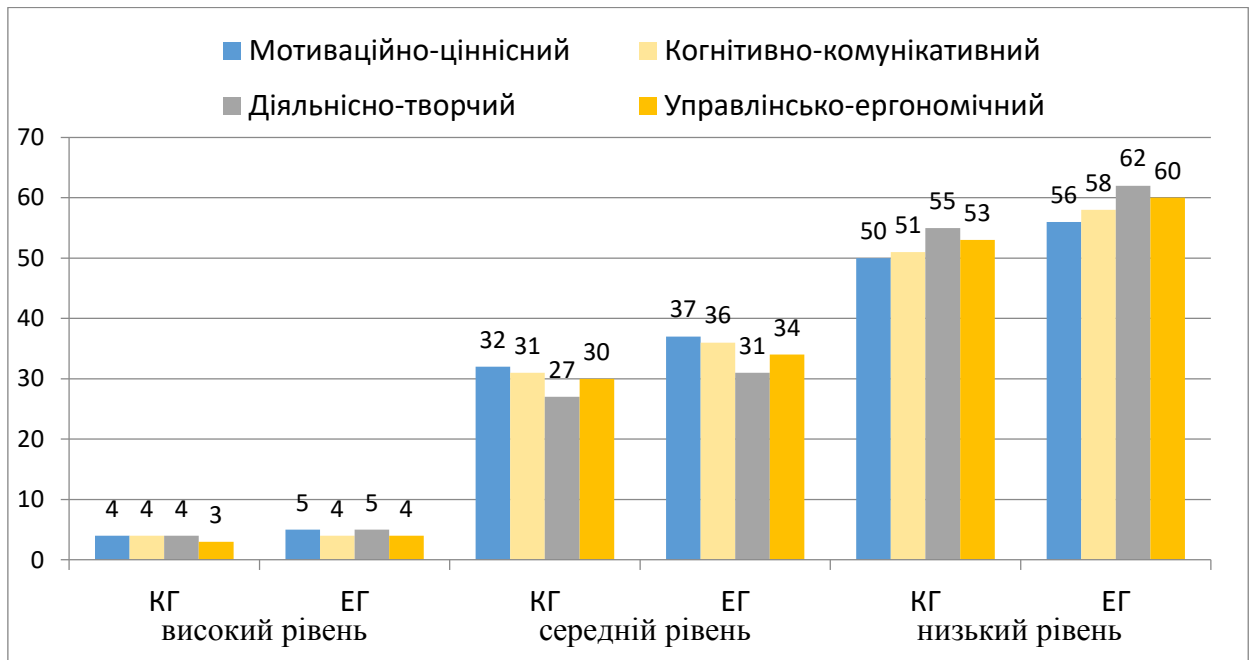


Рис. 3.9. Узагальнені результати діагностики рівнів сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування на констатувальному етапі (кількість осіб)

Проведення констатувального етапу експерименту було націлене на виявлення наявного рівня сформованості мотиваційно-ціннісного, когнітивно-комунікативного, діяльнісно-творчого, управлінсько-ергономічного компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Завданнями цього етапу було визначено – аналіз проблеми дослідження, виділення критеріїв і показників

оцінювання результативності освітніх досягнень студентів, що констатують рівні сформованості досліджуваних якостей здобувачів освіти; аналіз ставлення учасників освітнього процесу до проблеми формування компетентностей у процесі професійної підготовки фахівців індустрії гостинності в закладах фахової передвищої освіти, розкрити необхідність впровадження моделі технології формування організаційно-методичної компетентності.

3.2. Аналіз результатів експериментального впровадження моделі технології формування організаційно-методичної компетентності у закладах фахової передвищої освіти

Організацію формувального етапу експерименту здійснено у відповідності до методології наукового пошуку та дидактичних принципів встановлення логічно структурованих етапів реалізації формувальної технології, зазначених у експериментальній моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Процес професійної підготовки у експериментальних групах закладів фахової передвищої освіти України (Фахового коледжу економіки і права Вінницького кооперативного інституту, Житомирського кооперативного фахового коледжу бізнесу і права, Луцького кооперативного фахового коледжу Львівського торговельно-економічного університету та Полтавського фахового кооперативного коледжу) упродовж 2019-2021 навчальних років здійснювався викладачами цих закладів освіти на основі експериментальної моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та за умови впровадження розроблених автором у співавторстві навчально-методичних комплексів з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін та методичних рекомендацій для викладачів щодо реалізації запропонованої формувальної

технології в освітньому процесі. Навчальний процес здійснювався за логічною структурою в чотири етапи упродовж двох років навчання з дотриманням окреслених умов та впровадження підібраних цілеспрямованих методів навчання: інтерактивних (вправ «Мікрофон», «Шифрувальники», «Пресреліз», «Займи позицію», «Бліцопитування», «Світлофор», «Аукціон», «Сюрприз» та ін.), проблемних та проблемно-пошукових, проєктних (індивідуальні короткотривалі проєкти – «Формування меню закладу», «Мій зовнішній вигляд»; парні – «Приймаю замовлення», «Заповнюємо карту відвідувача», «Пропоную додаткові послуги»; групові «Перспективні зонування приміщення», «Формуємо нову концепцію закладу»), особистісно-орієнтованих, моделювальних (розв'язання виробничих ситуацій, ситуативного моделювання та вирішення конфліктних ситуацій); майстер-класів від фахівців галузі, ігрового або гейміфікованого навчання (ігри «меморі», фантастична добавка, асоціативна квітка, приваблива мета, творча лабораторія, дерево рішень, м'яч зі словами, головоломки та ін.); Stem-заходів («Кавовий тиждень», «Ми даруємо комфорт», «Інтернет-технології у сфері послуг»); та форм навчальної практичної діяльності: індивідуальних, парних, групових, міжгрупових, командних та колективних; нетрадиційних заняття (віртуальна кав'ярня, творча вітальня, адміністратор-робот, творчий звіт та ін.); та засобів навчання (схеми, технологічні картки, фото-, відео-інструкції, діючі моделі (спеціального обладнання, пристроїв та ін.), макети, наочні посібники, матеріали інтернет-видань, роздатковий матеріал, технічні засоби навчання). Навчальний процес у контрольних групах здійснювався за традиційною методикою.

Діагностування динаміки розвитку компонентів організаційно-методичної компетентності здобувачів фахової передвищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» відбувалося наприкінці кожного етапу реалізації моделі формуальної технології за допомогою тих методів, які використовувалися й на констатувальному етапі експерименту, з метою простого порівняння одержаних результатів. На всіх етапах

експериментального дослідження були використані наступні елементи – анкетування, опитування і тестування здобувачів освіти, аналітико-синтетична обробка результатів констатувального експерименту, окреслення завдань і змісту формувального етапу експериментального дослідження. Крім того, на кожному етапі здійснювався аналіз результатів навчальної діяльності студентів за окремими освітніми компонентами, які було внесено до структури моделі технології формування організаційно-методичної компетентності, зокрема, результати тестового модульного контролю враховувалися при формуванні результатів діагностування когнітивно-комунікативного компоненту; сумативне оцінювання виконання практичних завдань враховувалося при визначенні діяльнісно-творчого компоненту; здатність самостійно вирішувати комплекс ситуаційних завдань враховувалася при визначенні управлінсько-ергономічного компонента; активність, взаємодопомога, відповідальність та інші особистісні якості доповнювали мотиваційно-ціннісний компонент.

Стан розвитку компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування оцінювали за обраними критеріальними показниками: мотиваційно-ціннісним, творчим та особистісно-комунікативним. Динаміку визначених критеріальних показників описано в підрозділі 2.3 за високим, середнім та низьким рівнями.

На першому етапі (мотиваційно-цільовому) реалізації розробленої технології відбувається формування і усвідомлення мотивів і ціннісного ставлення до майбутньої професійної діяльності. Хронологічно ми пов'язуємо цей етап з освітнім процесом упродовж першого семестру першого року навчання за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа». Саме у цей період студенти отримують перші уявлення про особливості майбутньої професійної діяльності, формуються позитивні враження, відбувається мотивування та розвиток інтересу до навчальної діяльності. З цією метою використовуються ігрові, інтерактивні та особистісно-орієнтовані методи навчання. Результати навчання за

розробленою моделлю технології в експериментальних групах по завершенню першого етапу засвідчили найвищі показники зростання за мотиваційно-ціннісним компонентом сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (на +2,1 % збільшилася кількість респондентів з високим рівнем, +2,2 % – з середнім рівнем), що пояснюємо спрямованістю базових тем та всього змісту навчання на розвиток у здобувачів освіти ціннісного ставлення до професії та мотивації до навчання. Середні показники приросту відзначаємо за когнітивно-комунікативним та діяльнісно-творчим (на +2,0 % та на +1,0 % відповідно). Найнижчий приріст спостерігаємо за управлінсько-ергономічним показником (на +1,0 % – з високим рівнем та на +2,0 % – з середнім рівнем); відповідно відбулося зменшення кількості респондентів з низьким рівнем сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності (табл. 3.7).

На другому (інформаційно-когнітивному) етапі пріоритетним видається формування професійних знань, умінь пошуку інформації з різних джерел, ефективними засобами навчання визначено наочні, графічні та технічні (мультимедійні презентації, відеозаписи, інтерактивні тренінги та ін.); серед інноваційних методів навчання застосовано пошукові та проблемні, що активізують навчально-пізнавальну діяльність та спонукають до групової або командної роботи. Серед освітніх компонентів важливих для формування організаційно-методичної компетентності на цьому етапі виділено навчальні дисципліни «Організацію обслуговування в закладах ресторанного господарства», «Організація готельного господарства» та «Навчальну практику зі спеціальності». Таким чином, на даному етапі поставлено акцент на формуванні когнітивно-комунікативного компоненту організаційно-методичної компетентності, але спостережено також позитивний приріст інших компонентів організаційно-методичної компетентності.

По завершенню другого етапу технології формування організаційно-методичної компетентності результати навчання в експериментальних групах засвідчили найвищі показники зростання за когнітивно-комунікативним компонентом сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (на +4,1 % збільшилася кількість респондентів з високим рівнем, на +7,2 % з середнім рівнем), що обумовлено комплексом організаційних знань, умінь та навичок, що активно формуються

Таблиця 3.7

Динаміка розвитку компонентів організаційно-методичної компетентності здобувачів освіти експериментальних груп упродовж формувального етапу експерименту (у %)

Компоненти	Високий		Середній		Низький	
	ЕГп	ЕГ ₁	ЕГп	ЕГ ₁	ЕГп	ЕГ ₁
Наприкінці першого (мотиваційно-цільового) етапу реалізації технології						
Мотиваційно-ціннісний	5,1	8,2	37,7	39,8	57,2	52,0
Когнітивно-комунікативний	4,1	6,1	36,7	37,7	59,2	56,2
Діяльнісно-творчий	5,1	6,1	31,6	33,7	63,3	60,2
Управлінсько-ергономічний	4,1	5,1	34,7	36,7	61,2	58,2
Наприкінці другого (інформаційно-когнітивного) етапу реалізації технології						
	ЕГ ₁	ЕГ ₂	ЕГ ₁	ЕГ ₂	ЕГ ₁	ЕГ ₂
Мотиваційно-ціннісний	8,2	10,2	39,8	43,9	52,0	45,9
Когнітивно-комунікативний	6,1	10,2	37,7	44,9	56,2	44,9
Діяльнісно-творчий	6,1	8,2	33,7	39,8	60,2	52,0
Управлінсько-ергономічний	5,1	8,2	36,7	40,8	58,2	51,0
Наприкінці третього (практико-технологічного) етапу реалізації технології						
	ЕГ ₂	ЕГ ₃	ЕГ ₂	ЕГ ₃	ЕГ ₂	ЕГ ₃
Мотиваційно-ціннісний	10,2	13,3	43,9	49,0	45,9	37,7
Когнітивно-комунікативний	10,2	14,3	44,9	51,0	44,9	44,7
Діяльнісно-творчий	8,2	14,3	39,8	45,9	52,0	39,8
Управлінсько-ергономічний	8,2	13,3	40,8	46,9	51,0	39,8
Наприкінці четвертого (ціннісно-особистісний) етапу реалізації технології						
	ЕГ ₃	ЕГ _к	ЕГ ₃	ЕГ _к	ЕГ ₃	ЕГ _к
Мотиваційно-ціннісний	13,3	20,4	49,0	56,1	37,7	23,5
Когнітивно-комунікативний	14,3	19,4	51,0	57,1	44,7	23,5
Діяльнісно-творчий	14,3	18,4	45,9	49,0	39,8	32,6
Управлінсько-ергономічний	13,3	21,4	46,9	52,0	39,8	26,6

на цьому етапі та зокрема розвитком професійної комунікації під час практичних занять з організації обслуговування та практичною спрямованістю на розвиток комунікаційних здібностей здобувачів освіти в період навчальної практики. Середні показники приросту спостережено за управлінсько-ергономічним та діяльнісно-творчим (на +3,1 % та на +2,1 % відповідно збільшилася кількість студентів з високим рівнем). Найнижчий приріст спостерігаємо за мотиваційно-ціннісним показником (на +1,0 % – з високим рівнем та + 2,0 % – з середнім рівнем); відповідно продовжує зменшувати кількість респондентів з низьким рівнем сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності.

На третьому (практико-технологічному) етапі спроектовано вивчення професійно-орієнтованих дисциплін, які безпосередньо пов'язані з практичним освоєнням теоретичних знань, відбувається формування поведінкових та емоційно-вольових особистісних якостей. Домінуючу функцію у процесі формування організаційно-методичної компетентності виконує навчальна практична діяльність, вона стає мотивом для пошуку нової інформації, якої бракує для вирішення певних практичних завдань. На цьому рівні визначальними є такі освітні компоненти як «Управління якістю продукції та послуг», «Барна справа» та «Навчальна практика з вирішення ситуацій», під час якої активізується діяльнісно-творчий компонент організаційно-методичної компетентності. При моделюванні виробничих ситуацій переважають інтерактивні, ігрові, моделювальні технології навчання.

Наприкінці третього етапу технології формування організаційно-методичної компетентності в експериментальних групах знову проводилося діагностування результатів навчання, яке засвідчило найвищі показники зростання за діяльнісно-творчим компонентом сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (на +6,2 % збільшилася кількість респондентів з високим рівнем, на +6,2 % – з середнім рівнем), чому сприяє активізація навчальної практичної діяльності

та практикування з вирішення різноманітних виробничих ситуацій, що спрямовані на розвиток методичної творчості та організаційних здібностей. Середні показники приросту на цьому етапі відстежено за управлінсько-ергономічним та когнітивно-комунікативним (на +5,1 % та на +4,1 % відповідно збільшилася кількість студентів з високим рівнем). Найнижчий приріст спостерігаємо за мотиваційно-ціннісним показником (на +3,1 % – з високим рівнем та на +6,1 % – з середнім рівнем); кількість респондентів з низьким рівнем сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності продовжує зменшуватися.

На четвертому (ціннісно-особистісному) етапі у студентів формується здатність організовувати та планувати діяльність закладу сфери обслуговування, на професійному рівні взаємодіяти з персоналом закладу, налагоджувати роботу з клієнтами, вирішувати різні типові та нестандартні виробничі завдання. На цьому етапі здобувачі освіти вчаться узагальнювати, синтезувати, комбінувати знання уміння та навички з різних дисциплін для вирішення навчально-виробничих завдань. З числа освітніх компонентів виділено «Основи менеджменту» та «Виробнича практика». Адже, саме в реальних умовах роботи закладу сфери послуг студенти мають можливість проявити накопичений потенціал знань, умінь та навичок, розкрити свої організаторські здібності, здобути досвід практичної роботи за фахом, проявити здатність до самоаналізу виробничих процесів, самооцінювання професійних якостей як власних, так і інших працівників (зокрема, колег-практикантів) закладу, випробувати саморегуляцію уміння здійснювати організаційну діяльність і водночас злагоджено працювати в команді. При цьому формуються такі професійно-особистісні цінності, як здатність до критичного мислення, самоорганізації, саморегуляції, самомотивації.

Результати навчання на четвертому етапі технології формування організаційно-методичної компетентності в експериментальних групах засвідчують найвищі показники зростання за управлінсько-ергономічним компонентом сформованості організаційно-методичної компетентності

майбутніх фахівців сфери обслуговування (на +8,1 % збільшилася кількість респондентів з високим рівнем, на +5,1 % – з середнім рівнем). Середні показники приросту на цьому етапі відстежено за мотиваційно-ціннісним та когнітивно-комунікативним (на +7,1 % та на +5,1 % відповідно збільшилася кількість студентів з високим рівнем). Найнижчий приріст спостерігаємо за діяльнісно-творчим показником (на +4,1 % як з високим рівнем, так і середнім рівнем). Пов'язуємо такий стан справ з тим, що творчі здібності закладені генетично, їх можна розвинути, а навчити творчості досить складно, і цей процес є довготривалим. На всіх етапах поступово зменшувалася кількість здобувачів освіти з низькими рівнями сформованості окремих компонентів організаційно-методичної компетентності, а кількість респондентів з високим та середнім рівнями постійно зростала.

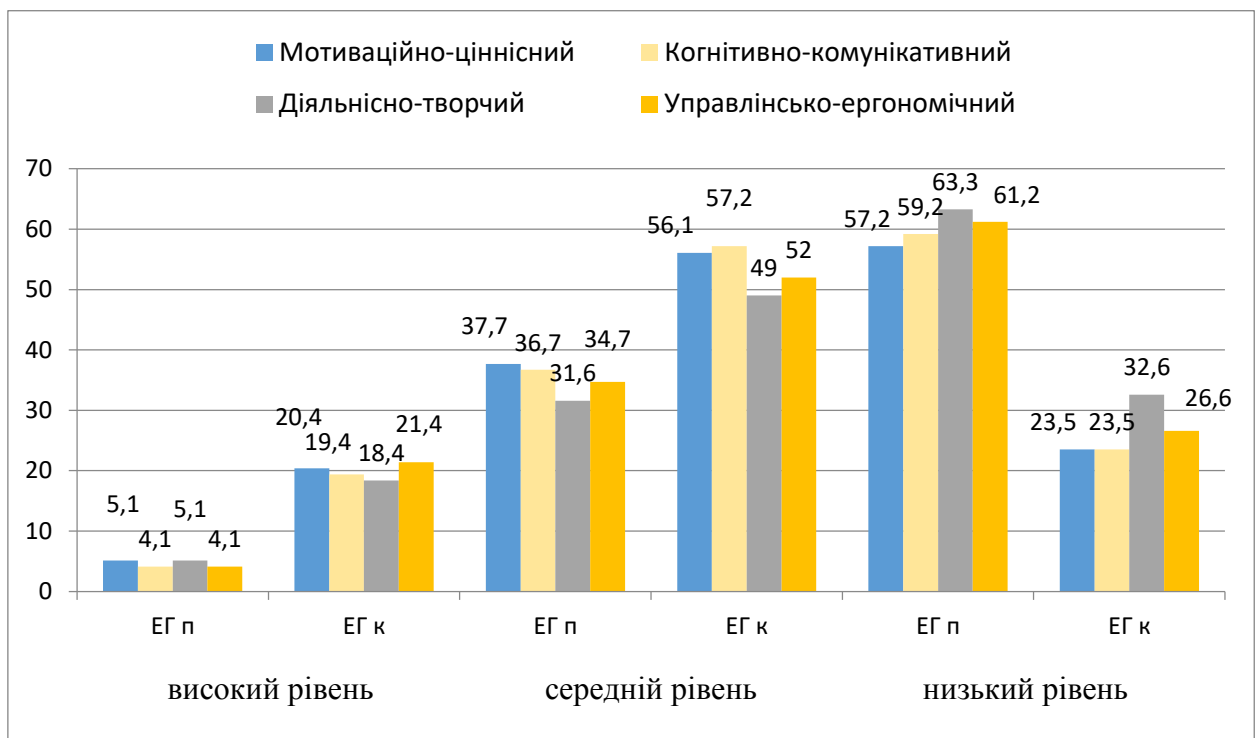


Рис. 3.10. Графічне відображення динаміки розвитку сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності серед респондентів експериментальних груп від початку експерименту до його завершення (у %), де: ЕГп – експериментальні групи на початку експерименту, ЕГк – експериментальні групи в кінці експерименту.

Підсумовуючи та узагальнюючи результати діагностування рівнів сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності на всіх етапах експериментальної роботи визначено, що кількість респондентів з високим рівнем збільшилася на +15,3 % за мотиваційно-ціннісним компонентом, на +15,2 % за діяльнісно-творчим, на +13,3 % за когнітивно-комунікативним та на +17,3 % за управлінсько-ергономічним (рис. 3.10).

Також збільшилася кількість здобувачів освіти з середнім рівнем сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності, зокрема: на +18,4 % за мотиваційно-ціннісним компонентом, на +20,4 % за діяльнісно-творчим, на +8,4 % за когнітивно-комунікативним та на +17,3 % за управлінсько-ергономічним; і відчутно зменшилася кількість здобувачів освіти з низьким рівнем сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності: на -33,7 % за мотиваційно-ціннісним компонентом, на -35,7 % за діяльнісно-творчим, на -30,7 % за когнітивно-комунікативним та на -34,6 % за управлінсько-ергономічним (табл. 3.8).

Таблиця 3.8

Узагальнені результати експериментальної роботи з формування компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки

Компоненти	Абсолютний приріст за рівнями (%)					
	Контрольні групи (n - 86)			Експериментальні групи (n - 98)		
	Рівні					
	Високий	Середній	Низький	Високий	Середній	Низький
Мотиваційно-ціннісний	+9,4	+7	-16,4	+15,3	+18,4	-33,7
Когнітивно-комунікативний	+7	+6	-14	+15,2	+20,4	-35,7
Діяльнісно-творчий	+7	+4,6	-11,6	+13,3	+8,4	-30,7
Управлінсько-ергономічний	+4,7	-1,2	-3,5	+17,3	+17,3	-34,6

Поряд з позитивними змінами в динаміці формування організаційно-методичної компетентності респондентів експериментальних груп, відмічено відсутність істотних змін у показниках контрольних груп до та після

експерименту, що стало наслідком упровадження традиційної методики навчання (рис. 3.11).

Для візуалізації порівняння результатів діагностування рівні сформованості серед респондентів експериментальних та контрольних груп було використано співставлення підсумкових результатів експерименту (табл. 3.9).

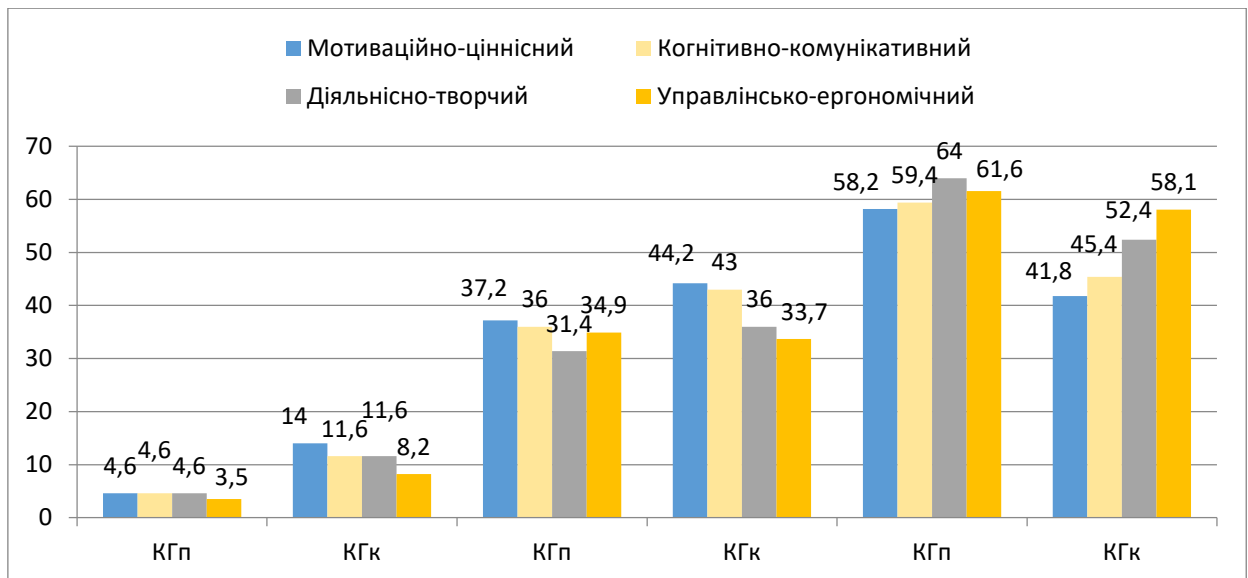


Рис. 3.11. Графічне відображення динаміки розвитку сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності серед респондентів контрольних груп від початку експерименту до його завершення (у %), де:

КГп – контрольні групи на початку експерименту,

КГк – контрольні групи в кінці експерименту

Таблиця 3.9

Узагальнені результати експериментальної роботи з формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування

Компоненти компетентності	Рівень сформованості (%)					
	Контрольні групи (n - 86)			Експериментальні групи (n - 98)		
	Високий	Середній	Низький	Високий	Середній	Низький
Мотиваційно-ціннісний	14	44,2	41,8	20,4	56,1	23,5
Когнітивно-комунікативний	11,6	43	45,4	19,4	57,2	23,5
Діяльнісно-творчий	11,6	36	52,4	18,4	49	32,6
Управлінсько-ергономічний	8,2	33,7	58,1	21,4	52	26,6

Наступним завданням експерименту було визначення достовірності отриманих статистичних даних. Емпіричне значення критерію Вілкоксона-Манна-Уїтні визначали за формулою (3.1) (Новіков, 2004):

$$W_{\text{эмт}} = \frac{|\frac{N \cdot M}{2} - U|}{\sqrt{\frac{N \cdot M \cdot (N + M + 1)}{12}}} \quad (3.1)$$

Обраховане за формулою 3.1 значення критерію Вілкоксона-Манна-Уїтні $W_{\text{эмт}}=0,65 \leq 1,96$ дозволяє прийняти гіпотезу про те, що дані вибірок (контрольна й експериментальна групи до експерименту) збігаються, на рівні значущості 0,05. Наступне значення критерію Вілкоксона-Манна-Уїтні пораховане за даними контрольної й експериментальної груп після експерименту $W_{\text{эмт}}=4,23 > 1,96$; відповідно достовірність різниці порівнюваних вибірок становить 95 %.

Важливе значення для проектування та впровадження експериментальної моделі технології формування організаційно-методичної компетентності фахівців сфери обслуговування має підготовка викладачів до реалізації означеної технології. Тому окремим напрямком нашого дослідження була робота з викладачами-практиками, для яких розроблено методичні рекомендації та проведено консультації.

Отримані результати зумовили висновок щодо педагогічної доцільності використання розробленої технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки в закладах фахової передвищої освіти та рекомендовані для втілення в процес професійної підготовки майбутніх викладачів, як відповідних профільних фахівців з підготовки педагогічних кадрів для професійної освіти.

Висновки до третього розділу

У змісті третього розділу спроектовано і реалізовано багатоетапну експериментальну роботу цілеспрямовану на перевірку ефективності моделі технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки в закладах фахової передвищої освіти. Констатовано, що дослідження реалізовано у період 2018-2021 років за констатувальним, формувальним, контрольним взаємопов'язаними етапами. Відповідно до логіки побудови педагогічного експерименту окреслено і реалізовано всі основні завдання на етапах дослідження.

На констатувальному етапі дослідження проведено анкетування й опитування фокус-груп здобувачів освіти і викладачів, здійснено аналіз контенту освітньо-професійних програм з підготовки фахових молодших бакалаврів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», що дозволило сформулювати робочу гіпотезу дослідження. У процесі узагальнення матеріалів виявлено неузгодженість змісту освітніх програм з потребами ринку праці у сфері послуг у висококваліфікованих фахівцях, здатних здійснювати професійну діяльність на основі комплексу знань, умінь та навичок організаційно-методичного характеру. З цією метою проведено удосконалення навчально-методичного забезпечення процесу професійної підготовки, розроблено методичні рекомендації для викладачів та навчально-методичні комплекси з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін, методику викладання яких насичено цілеспрямованими практичними та ситуаційними завданнями, а також завданнями для самостійної роботи студентів, що сприяють розвитку організаційних здібностей та методичної культури майбутніх адміністраторів залу (готелю).

Реалізуючи завдання констатувального етапу експерименту здійснено побудову структури дослідження лінійним способом, поділ груп здобувачів освіти в кожному навчальному закладі на експериментальну і контрольну

групи, таким чином у педагогічному експерименті були задіяні 86 студентів контрольних та 98 студентів експериментальних груп, 12 викладачів, які безпосередньо працювали з розробленою технологією формування компетентності. За допомогою емпіричних методів дослідження проведено діагностування вхідного рівня компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування (мотиваційно-ціннісного, когнітивно-комунікативного, діяльнісно-творчого, управлінсько-ергономічного) за когнітивним, праксеологічним, рефлексивним, суб'єктивним критеріями та показниками (мотиваційно-ціннісним, творчим, особистісно-комунікативним) результативності освітньої діяльності, досліджено ступінь впливу розроблених дидактичних матеріалів, технології, методів та засобів навчання на рівень розвитку компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

На констатувальному етапі дослідження здійснено діагностування вхідного рівня сформованості всіх компонентів організаційно-методичної компетентності, результати якого показали доволі рівнозначні дані серед респондентів контрольних та експериментальних груп. Викладачам, задіяним у експериментальній роботі надані методичні матеріали та проведені консультації. Таким чином, було витримано рівноцінність умов для проведення педагогічного експерименту.

Шляхом використання методологічних підходів до встановлення послідовності формуючих дій, експериментальною моделлю передбачено чотири етапи формування організаційно-методичної компетентності (мотиваційно-цільовий, інформаційно-когнітивний, практико-технологічний, ціннісно-особистісний), які логічно структуровані та співвіднесені зі структурою навчального процесу за освітніми програмами підготовки фахових молодших бакалаврів готельно-ресторанної справи. Отже, реалізація розробленої технології відбувалася без порушення структурно-логічної послідовності вивчення освітніх компонентів.

Серед освітніх компонентів, зміст і методика викладання яких цілеспрямовані на формування організаційно-методичної компетентності, виділено «Організація обслуговування», «Основи менеджменту», «Управління якістю продукції та послуг», «Барна справа», «Навчальна практика зі спеціальності», «Навчальна практика з вирішення ситуацій» та «Виробнича практика».

На формувальному етапі експерименту організовано навчання з упровадженням розробленої моделі технології у експериментальних групах чотирьох закладів фахової передвищої освіти (Фаховому коледжі економіки і права Вінницького кооперативного інституту, Житомирському кооперативному фаховому коледжі бізнесу і права, Луцькому кооперативному фаховому коледжі Львівського торговельно-економічного університету та Полтавському фаховому кооперативному коледжі). При цьому дотримано всі елементи моделі технології формування організаційно-методичної компетентності через методи, форми, засоби, що передбачені у структурній послідовності реалізації даної моделі на заняттях з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін та під час практичної підготовки. Навчальний процес у контрольних групах здійснювався за традиційною методикою.

Контрольне діагностування динаміки сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування було проведено наприкінці кожного етапу реалізації моделі технології за допомогою діагностувальних методик, використаних на констатувальному етапі дослідження, та сумативного оцінювання результатів навчально діяльності студентів за освітніми компонентами. Такий підхід сприяв отриманню достовірних результатів про динаміку змін у розвитку компонентів організаційно-методичної компетентності відповідно обраних критеріальних показників за високим, середнім та низьким рівнями.

У контрольних і експериментальних групах використано середньоарифметичне значення абсолютного приросту для кількісної оцінки динаміки змін.

Статистичний аналіз отриманих емпіричних показників за Вілкоксона-Манна-Уїтні надав підстави для визначення загальних позитивних зрушень за рівнями сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у результаті використання експериментальної моделі технології формування означеної компетентності у процесі професійної підготовки в закладах фахової передвищої освіти. Отже, загальні позитивні зміни спостережено у експериментальних групах: зменшення кількості здобувачів освіти із низькими рівнями сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності на $-30,7 - 35,7 \%$, водночас збільшення кількості респондентів з середнім (на $+8,4-20,4 \%$) та високим (на $+13,3 - 17,3 \%$) рівнями. Отримані результати підтверджують правомірність гіпотези дослідження – технологія формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах фахової передвищої освіти буде більш ефективною, якщо розглядати і реалізовувати її як цілісну систему, що включає мету, завдання, зміст, форми, методи і засоби навчання, спрямовані на формування всіх компонентів організаційно-методичної компетентності на засадах компетентнісного, діяльнісного, особистісно-орієнтованого, системного, соціокультурного, праксеологічного та комунікативного підходів.

Динаміка змін у рівнях сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності серед респондентів контрольних груп були менш помітними, зокрема: збільшення кількості респондентів з середнім та високим рівнями відбулося на $+1,2 - 7,0 \%$ та на $+4,7 - 9,4 \%$ відповідно.

Таким чином, проведений педагогічний експеримент переконливо довів ефективність використання моделі технології формування організаційно-

методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки в закладах фахової передвищої освіти.

Результати третього розділу експериментального дослідження представлені публікаціями автора [8, 118, 121, 125, 128, 134, 177].

ВИСНОВКИ

Узагальнення результатів дослідження дозволило констатувати, що мету дисертаційної роботи досягнуто, а вирішені завдання стали підґрунтям для формулювання таких висновків:

1. На підставі аналізу наукової літератури з досліджуваної проблематики, вивчення досвіду професійної підготовки фахівців сфери обслуговування у вітчизняних та закордонних закладах фахової передвищої та вищої професійної освіти зроблено висновок, що освітній процес вибудований на основі методологічних підходів (системного, компетентнісного, професійно-діяльнісного, соціокультурного, комунікативного, особистісно-орієнтованого, праксеологічного) націлений на формування професійних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування, як важливого чинника конкурентоспроможності випускників на сучасному ринку праці. На основі опрацювання науково-педагогічних джерел уточнено трактування понять «компетентність», «професійні компетентності», «методична компетентність», «організаційна компетентність», «організаційно-методична компетентність», «формування компетентності». Поглиблено і конкретизовано дефініцію поняття «організаційно-методична компетентність майбутніх фахівців сфери обслуговування» як інтегральної багаторівневої професійної здатності до проектування, організації та контролю якості технологічних процесів у закладах готельно-ресторанної служби. Окреслено проблеми формування організаційно-методичної компетентності у процесі професійної підготовки та визначено перспективи удосконалення освітнього процесу й розроблення технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в середовищі закладів фахової передвищої освіти.

2. З'ясовано структуру організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, яку сформовано на основі двох

взаємодоповнюючих складників: організаційного та методичного. Визначено елементи (особистісні якості), які необхідні для відтворення кожного складника (організаційна діяльність, організаційні здібності, когнітивна комунікативність, організаційний менеджмент – елементи організаційного складника; методична грамотність, методичне мислення, методична культура, методична творчість – елементи методичного складника) у професійній діяльності адміністраторів закладів індустрії гостинності. На основі аналізу освітніх програм підготовки фахівців готельно-ресторанної справи, анкетування викладачів закладів фахової перевищої та вищої професійної освіти з питань актуальності та необхідності розробки й упровадження технології формування організаційно-методичної компетентності у процес фахової підготовки означених фахівців, а також здобувачів освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» визначено структурні компоненти організаційно-методичної компетентності: мотиваційно-ціннісний, когнітивно-комунікативний, діяльнісно-творчий, управлінсько-ергономічний.

На етапі затвердження та введення в дію Стандарту фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування» освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр» проведено узгодження визначеної впродовж теоретичного наукового пошуку комплексної структури організаційно-методичної компетентності з переліком загальних та фахових компетентностей, наведених у Стандарті.

Конкретизовано критеріальну базу і рівні сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. Когнітивний критерій відображає наявність знань, необхідних для реалізації організаційно-методичної професійної діяльності, а саме: знань з основ організації та управління закладами сфери послуг, нормативних вимог та особливостей ведення документації; праксеологічний критерій відбиває володіння майбутнім фахівцем методами перенесення організаційно-

методичних знань у практичну площину, у нові умови професійної діяльності, які розкривають готовність адміністратора діяти в непередбачуваних ситуаціях та ін.; рефлексивний критерій віддзеркалює вміння адміністратора оцінювати, аналізувати, контролювати та регулювати свою діяльність та діяльність інших, здатен самостійно приймати рішення й віднаходити шляхи творчої самореалізації у професійній діяльності та ін.; суб'єктний критерій визначає прагнення до виявлення внутрішніх потреб та здібностей, наявність мотивів внутрішнього саморозвитку та самовдосконалення, прагнення до самоосвіти, ціннісне ставлення до організаційно-методичної діяльності, наявність індивідуального стилю діяльності, володіння прийомами проектування власної системи роботи з врахуванням набутого професійного досвіду та ін. На основі комплексного врахування критеріїв та їх показників схарактеризовано три рівні сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг: низький, середній і високий.

3. Розроблено та науково обґрунтовано дидактичну модель формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери послуг у процесі професійної підготовки в освітньому середовищі закладів фахової передвищої освіти, яка складається з таких структурних блоків: концептуального, змістово-процесуального та діагностувально-результативного. В онові цілепокладального блоку лежать методологічні підходи (системний, компетентністний, професійно-діяльністний, соціокультурний, комунікативний, особистісно-орієнтований, праксеологічний) та принципи навчання (системності, поетапності, суб'єктності, міждисциплінарності, зв'язку навчання з сучасними вимогами). Визначено мету моделі технології формування організаційно-методичної компетентності – підготовка фахівців сфери обслуговування, здатних організовувати та планувати діяльність закладів готельно-ресторанного сервісу, для досягнення якої вирішуються такі завдання: опанування комплексом знань щодо планування та проектування технологічних процесів;

розвиток методичного мислення, культури та творчості; формування навичок роботи в команді, організації та управління закладами індустрії гостинності.

Узгоджено змістово-процесуальний блок моделі технології формування організаційно-методичної компетентності, який базується на освітніх програмах підготовки здобувачів освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр» та Стандарту фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування». Технологію навчання поділено на чотири етапи: мотиваційно-цільовий, інформаційно-когнітивний, практично-технологічний, ціннісно-особистісний. Здійснено обґрунтування та підбір доцільних методів навчання: інтерактивних, проблемних, проєктних, особистісно-орієнтованих, ігрових, моделювальних. Охарактеризовано диференціацію підбору форм навчальної практичної діяльності від індивідуальних до колективних.

До діагностувально-результативного блоку моделі технології формування організаційно-методичної компетентності внесено прогнозований результат, який підтверджено в процесі експериментального дослідження, – сформовані компоненти організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування на високому та середньому рівнях, необхідні для здійснення висококваліфікованої професійної діяльності. З метою діагностики рівня сформованості компонентів організаційно-методичної компетентності було використано сумативне оцінювання знань, умінь та навичок у процесі професійної підготовки та нормативне оцінювання професійних особистісних здібностей під час виробничої практики.

Експериментально доведено, що впровадження розробленої технології позитивно вплинуло на ефективність формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки в освітньому середовищі закладів фахової передвищої освіти. Динаміка зміни рівнів сформованості компонентів досліджуваної компетентності свідчить про те, що відбулися позитивні зміни

в експериментальній групі, а саме: на +13,3 - 17,3 % (за різними показниками) зросла кількість майбутніх фахівців сфери послуг з високим рівнем сформованості досліджуваного феномена; також збільшилася кількість респондентів з середнім рівнем на + 8,4 - 20,4 %; і відповідно, зменшилася кількість здобувачів з низьким рівнем на -30,7 - 35,7 %. Аналіз результатів дослідно-експериментальної перевірки ефективності впровадження технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки методами математичної статистики (критерій Вілкоксона-Манна-Уїтні) підтвердив доцільність упроваджених авторських напрацювань. Отже, є всі підстави вважати, що завдання дослідження виконано, а мету – досягнуто.

4. Удосконалено навчально-методичне забезпечення для формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі професійної підготовки, зокрема, навчально-методичні комплекси з професійно-орієнтованих навчальних дисциплін «Організація обслуговування», «Управління якістю продукції та послуг» та «Барна справа», методичні рекомендації до яких містять цілеспрямовані завдання на активізацію організаційно-методичної діяльності студентів та сприяють формуванню таких якостей як самоорганізація, саморегуляція, самомотивації навчально-пізнавальної діяльності. Розроблено методичні рекомендації для викладачів закладів фахової передвищої та вищої освіти щодо реалізації технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах фахової передвищої освіти.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми вивчення та впровадження новітніх технологій формування спеціальних (професійних) компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування. Потребують подальшого дослідження такі напрями: розроблення прогностичних моделей професійного розвитку майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі

фахової підготовки; удосконалення методики особистісного професійного зростання у майбутній професійній діяльності в закладах індустрії гостинності; підготовка педагогічних кадрів для ефективної реалізації технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адаптивне управління розвитком професійної освіти: Колективна монографія / Єльнікова Г. В., та ін.; за заг. та наук. редакцією Г. В. Єльнікової. Павлоград: ІМА-прес, 2016. 248 с.
2. Адольф В. А. Теоретические основы формирования профессиональной компетентности учителя: автореф. дис. ... д-ра. пед. наук: 13.00.01 Москва, 1998. 357 с.
3. Александрова С. А., Гаврилова А. С. Актуальні проблеми управління соціально-економічними системами. *Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції*. Луцьк: Луцький НТУ, 2016. Ч. 4. С. 54–56.
4. Антонюк Л. Л., Василькова Н. В., Ільницький Д. О. та ін. Компетентнісний підхід у вищій освіті: світовий досвід. Київ : КНЕУ, 2016. 61 с.
5. Аронова, Р. С. Формування професійної компетентності майбутніх фахівців дошкільного виховання у педагогічних коледжах. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*, 2014. (37), 74-82.
6. Артемьева И.Н. Формирование методической культуры будущих учителей начальных классов в контексте вузовской підготовки : дис. ... канд . пед. наук: 13.00.08. Великий Новгород, 2004. 172 с.
7. Ашиток Н. В. Компетентнісний підхід як методологія професійної підготовки фахівців у вищій школі. *Людинознавчі студії*. Серія «Педагогіка». 2016. Вип. 3(35). С. 5–9.
8. Барна справа : Навчально-методичні рекомендації для здобувачів фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Укл. : С. В. Огуй, О.В. Северин. Полтава, 2018. 124 с.
9. Безкоровайна Л. В. Концепція професійної підготовки майбутніх фахівців з туризмознавства у вищих навчальних закладах. *Освітологічний дискурс*. 2017. № 1–2 (16–17). С. 67–78.

10. Бех І. Д. Виховний простір: організаційно-змістові орієнтири. *Гірська школа українських Карпат*. 2013. № 10. С. 3–14.
11. Бойчук Ю. Д. Компетентнісний підхід як основа модернізації сучасної освіти. *Освітній простір. Глобальні, регіональні та інформаційні аспекти*. 2013. Вип. 13. С. 130–135.
12. Болотов В. А., Сериков В. В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе. *Педагогика*. 2003. № 10. С. 8–14.
13. Бондаренко О. О., Бондаренко О. С. Компетентнісний підхід як засіб управління якістю освіти. *Науково-методичні підходи до викладання управлінських дисциплін в контексті вимог ринку праці* : матеріали всеукр. наук.- практик. конф. Дніпропетровськ : Біла К.О., 2013. С. 72–79.
14. Борытко Н. М., Моложавенко А. В., Соловцова И. А. Методология и методы психолого-педагогических исследований : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. Москва : Академия, 2008. 320 с.
15. Бурак В. Г. Досвід професійної підготовки фахівців готельно-ресторанного господарства в закладах вищої освіти. *Інноваційна педагогіка*. 2020. № 29. Т. 1. С. 88–92.
16. Бурак В. Г. Методологічні підходи до дослідження професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Вісник Запорізького національного університету*. Педагогічні науки. 2020. № 3. Ч. 2. С. 13-20.
17. Бучинська Т.В. Сутність та складові професійної компетентності персоналу в умовах конкуренції. *Економічний аналіз*. 2014 рік. Том 15. № 2. С. 228–233.
18. Бучинська Т. В. Сутність та складові професійної компетентності персоналу в умовах конкуренції. *Економічний аналіз*. 2014. Том 15. № 2. С. 228–233.
19. Вартанова О. В., Скляр Є. П. Компетенція персоналу: теоретичне визначення та складові. *Актуальні питання теорії і практики менеджменту* : матеріали першої всеукр. наук.-практик. конф. студентів і молодих вчених,

2010 р. Луганськ: СНУ ім. В. Даля, 2010. С. 274–276.

20. Васильченко Л. В., Гришина І. В. Професійна компетентність керівника школи. Харків : Основа, 2006. 208 с.

21. Введенський В. Н. Моделювання професійної компетентності педагога *Педагогіка*. 2003. № 10. С. 51-55.

22. Вдовиченко Р. П. Система організаційно-педагогічної діяльності міського управління освіти з підвищення компетентності керівників загальноосвітніх навчальних закладів / Р. П. Вдовиченко та ін.; Миколаїв. міськ. рада, Ін-т педагогіки АПН України. Миколаїв : Іліон, 2007. 524 с.

23. Вембер В. П. Що слід враховувати під час структурування навчального матеріалу в електронних підручниках *Комп'ютер у школі та сім'ї*. 2007. № 4. С. 38-42.

24. Вишнякова С. М. Професійна освіта : словник: веб-сайт. URL: <http://www.razym.ru/spravochniki/slovar/135641-vishnyakova-sm-professionalnoe-obrazovanie-slovar-klyuchevye-ponyatiya-terminy-aktualnaya-leksika.html>. (дата звернення 02.05.2019).

25. Віаніс-Трофіменко К. Б., Лісовенко Г. В. Підвищення професійної компетентності педагога. Харків: Основа, 2007. 123 с.

26. Віндюк А. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти: теорія та методика: монографія. Запоріжжя : КПУ, 2011. 340 с.

27. Войцехівський М. Ф. Організаційно-педагогічні умови управління розвитком професійної компетентності методистів інститутів післядипломної педагогічної освіти: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.06. Нац. акад. пед. наук України, Держ. вищ. навч. закл. «Ун-т менедж. освіти». Київ, 2013. 20 с.

28. Волощук А. М. Формування методичної компетентності майбутніх учителів гуманітарного профілю у процесі педагогічної практики : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Житомир, 2012. 20 с.

29. Всеукраїнська програма «ПАРУС - для навчальних закладів України». URL : <http://www.parus.ua/ua/78/> (дата звернення 02.02.2019).

30. Гайовий І. І. Ефективність практичної підготовки фахівця ресторанної справи. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми* : зб. наук. пр. / редкол. І. А. Зязюн (голова) та ін. Київ-Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2009. Вип. 22. С. 143-149.

31. Гарага А. В. Модель підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Економічний вісник університету*. 2020. Вип. № 44. С. 50–56.

32. Гевко І. В. Професійні компетенції сучасного вчителя технологій як основи його самореалізації. *Проблеми підготовки сучасного вчителя* : збірник Уманського державного педагогічного університету ім. П. Тичини. Умань, 2017. Вип. № 15. С. 233–242.

33. Гельжинська Т. Я. Формування організаційної компетентності майбутніх учителів технологій в процесі фахової підготовки : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Полтав. нац. пед. ун-т ім. В. Г. Короленка. Полтава, 2018. 20 с.

34. Гельфман Е. Г., Холодна М. А., Демидова Л. Н. Психологічні основи конструювання навчальної інформації *Психологічний журнал*. 1993. Том 14. № 6. С. 35–45.

35. Глузман О. В. Базові компетентності : сутність та значення в життєвому успіху особистості. *Педагогіка і психологія*. 2009. № 2. С. 51-61.

36. Гнатюк Л. Р. Вплив ергономічних вимог на створення комфорту та зручності ресторанів, як закладів громадського харчування. *Сучасні проблеми архітектури та містобудування*. 2014. Вип. 37. С. 125-131.

37. Гончаренко С. У. Педагогічні дослідження: методологічні поради молодим науковцям. Київ-Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2010. 308 с.

38. Горкуненко П. В. Формування професійної компетентності викладача педагогічного вищого навчального закладу I–II рівнів акредитації в контексті загальноєвропейської інтеграції. *Нова педагогічна думка*. 2010. № 1. С. 12 – 14.

39. Грибанькова А. А. Современные тенденции в подготовке специалистов-исследователей за рубежом (в контексте исследования проблемы модернизации образования): дис. ... докт. пед. наук. 13.00.08. Калининград, 2011. 431 с.

40. Гринько С. А. Рынок подготовки туристских кадров: реалии и перспективы развития. *Слобожанський науково-спортивний вісник*. 2006. № 10. С. 243–246.

41. Гриньова М. В., Сас Н. М., Ворона П. В. Процеси управління проектами : навч.-метод. посіб. Ч. I. Полтава, 2010. 51 с.

42. Гронлунд Н. Е. Оцінювання студентської успішності : практич. посіб. Київ : Навч.-метод. центр «Консорціум із удосконалення менеджмент-освіти в Україні», 2005. 312 с.

43. Деміденко В. В. Середовищний підхід до розвитку професійно-педагогічної компетентності викладачів коледжу. *Засоби навчальної та науково-дослідної роботи*. 2014. № 42. С. 51-59.

44. Дишлева С. В. Інформаційно-комунікаційні технології та їх роль в освітньому процесі: веб-сайт URL: <http://osvita.ua/school/technol/6804>. (дата звернення 21.04.2019)

45. 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. веб-сайт URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0918204-99#Text> (дата звернення 17.08.2021).

46. Довідник професій працівників (випуск № 1 «Професії працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності, розділ 1 «Професії керівників, професіоналів, фахівців та технічних службовців»), затвердженої наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 № 336. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0336203-04#Text> (дата звернення 17.08.2019)

47. Долинська Л. В., Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів : навч.-метод. посібник. Київ : Логос. 2001. 95 с.
48. Дудка С. Р. Ергодизайнерські вимоги до меблів ресторанного комплексу *Вісник Харківської державної академії дизайну і мистецтв*. Видавництво: Харківська державна академія дизайну і мистецтв. 2015. № 2. С. 13-17.
49. Жосан О. Е. Педагогічний експеримент : навч.-метод. посіб. Кіровоград : Видавництво КОІППО імені Василя Сухомлинського, 2008. 72 с.
50. Жук О. Л. Беларусь : компетентностный поход в педагогической подготовке студентов университета. *Педагогика*. 2008. № 3. С. 99–105.
51. Журавський В. Л. Системний підхід до навчання у процесі підвищення кваліфікації кадрів податкової служби: зб. наук. пр. УАДУ. Київ: Вид-во УАДУ, 2000. Вип.2. Ч. IV. С. 341–346.
52. Заболотний В. Ф. Формування методичної компетентності учителя фізики засобами мультимедіа : монографія. Вінниця: Едельвейс і К. 2009. 453 с.
53. Загривная Т. А. Становление научно-методической компетентности педагогов в процессе профессиональной деятельности: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 СПб. 2006. 178 с.
54. Закон «Про освіту». База даних «Законодавство України» / ВР України: веб-сайт: URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення 09.10.2019).
55. Закон «Про фахову передвищу освіту». База даних «Законодавство України» / ВР України : веб-сайт: URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2745-19#Text> (дата звернення 17.10.2019).
56. Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014: Зі змінами: : веб-сайт: URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> (дата звернення: 01.05.2018).

57. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18. 11. 2003 № 1282-IV. *Відомості Верховної Ради України* від 26. 03. 2004. № 13. С. 180.

58. Закон України «Про захист прав споживачів». Постановою ВР № 1024-XII від 12.05.91 р. *Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР)*. 1991. № 30. С. 379.

59. Зеер Э. Ф. Психология профессионального развития : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений [2-е изд., стер.]. Москва: Академия, 2007. 240 с.

60. Зимняя И. А. Педагогическая психология: Учеб. пособие. Москва: Логос, 2004. 384 с.

61. Зубков О. Л. Развитие методической компетентности учителей в условиях модернизации общего образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08. Екатеринбург, 2007. 169 с.

62. Зязюн І. А. Світоглядні пріоритети педагогіки. Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. праць. У 2-х ч. / редкол. : І.А.Зязюн та ін. – Київ-Вінниця : ДОВ Вінниця, 2002. Ч 1. С. 34-42.

63. Исаев И. Ф. Профессионально-педагогическая культура преподавателя: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 2-е изд. стер. Москва: Издательский центр «Академия», 2004. 208 с.

64. Іванова О. А. Форми прояву активної професійної позиції фахівців сфери послуг. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія*. 2019. № 1. С. 131–137.

65. Івасів Н. С. Ефективність моделі професійної іншомовної підготовки майбутніх фахівців з туризмознавства. *Молодь і ринок*. 2018. № 1(156). С. 118–124.

66. Казьмерчук А. В. Формування професійної культури майбутніх менеджерів туризму в позааудиторній діяльності вищого навчального закладу : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04. Житомир, 2017. 296 с.

67. Калініченко Н. А. Педагогічні дослідження в системі методичної роботи освітнього закладу. Методичний вісник Кіровоградського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти. 2001. № 34. С. 116–118.

68. Каньковський І. Є. Ієрархія компетенцій як основа визначення наступності змісту підготовки інженера-педагога. *Нова педагогічна думка : науково-методичний журнал*. 2013. №1. С. 86–90.

69. Капустін С. В. Модернізація освіти в контексті реалізацій компетентнісного підходу до формування цілісного світогляду молоді. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди*. Філософія. 2017. Вип. 49. С. 57–68.

70. Карамушка Л. М., Залигіна М. П. Види інтерактивних технік та особливості їх застосування у підготовці менеджерів та працівників організацій. *Актуальні проблеми психології*. 2002. № 1. С. 275–284.

71. Карамушка Л. М., Ткалич М. Г. Самоактуалізація менеджерів у професійно-управлінській діяльності (на матеріалі діяльності комерційних організацій): монографія. Запоріжжя : Просвіта, 2009. 260 с.

72. Карпюк В. А. Компетентнісний підхід як визначальний орієнтир змісту вищої освіти. *Педагогічні науки*. 2016. Вип. 70 (1). С. 51–54.

73. Кнодель Л.В. Підвищення кваліфікації й перепідготовка кадрів для сфери туризму у Франції. *Вісник ЛНУ ім. Тараса Шевченка*. 2011. № 14 (225). Ч. I. С. 178-191. (Серія : Педагогічні науки).

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

75. Ковальчук В. Ю., Оршанський Л. В. Професійна підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування на засадах компетентнісного підходу. *Молодь і ринок*. № 11-12 (142-143), 2016. С. 7-10.

76. Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. : Изд-во Института психотерапии, 2002. 490 с.

77. Компетентнісна освіта – від теорії до практики / Н. М. Бібік та ін. Київ: Пляди, 2005. 120 с.

78. Компетентність. *Українська мала енциклопедія* : 16 кн. : у 8 т. / проф. Є. Онацький. / Накладом Адміністрації УАПЦ в Аргентині. 1960. Т. 3, кн. VI : Літери Ком - Ле. С. 696-697.

79. Коновальська Л. О. Формування методичної компетентності майбутніх учителів фізичної культури у процесі вивчення професійно орієнтованих дисциплін: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2011. 22 с.

80. Кононец Н. В. Дидактичні основи ресурсно-орієнтованого навчання дисциплін комп'ютерного циклу студентів аграрних коледжів. (Дис. доктора пед. наук). Полтава, 2016. 473 с.

81. Кононец Н. В. Комп'ютерне моделювання у педагогічному експерименті: моделі BPWIN. Комп'ютер у школі та сім'ї. 2018. № 4(148). С. 3–12.

82. Концепція розвитку громадянської освіти в Україні. : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 3.10.2018 р. № 710-р. *Урядовий кур'єр*. № 211. від 9.11.2018.

83. Королев Ф. Ф. Теория и методология педагогического эксперимента. Стенографический отчет Второй сессии методологического семинара АПН. М. : АПН, 1973. 296 с.

84. Короткова Л. І. Методологічні підходи до професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг в умовах освітньо-виробничого кластера. *Науковий вісник Мелітопольського державного педагогічного університету*. 2016. № 2(17). С. 126–130.

85. Котенко Р. М. Необхідність та передумови розвитку персоналу для підприємств готельного господарства. Індустрія гостинності в країнах Європи: матеріали III між нар. наук.-практ. (4-6 грудня 2009 р.). Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. С. 154-159.

86. Кравець С. Г. Формування ключових компетентностей у процесі

професійної підготовки майбутніх фахівців ресторанного сервісу: результати педагогічного експерименту. *Професійна освіта: проблеми і перспективи* / ІТТО НАПН України. – К. : ІТТО НАПН України, 2014. – С. 105-110.

87. Кравченко Л. М. Соціально зорієнтований маркетинг як чинник культурологічної переорієнтації національної системи освіти. *Педагогічні науки*. № 1. 2011. С. 4–10.

88. Кравченко Л. М. Компетентнісно-концентричний підхід до підготовки менеджера загальноосвітнього навчального закладу *Педагогічні науки* : зб. наук праць. Полтава, 2011. Вип. 2. С. 11–17.

89. Кравченко Л. М. Правова культура і компетентність особистості: спільне та відмінне культурологічного і компетентнісного підходів. *Імідж сучасного педагога*. 2020. № 4 (193), С. 29–33.

90. Кравченко Л. М., Оніпко В. В. Управлінська компетентність майбутнього менеджера сфери обслуговування: організаційний та методичний компоненти. *Витоки педагогічної майстерності*. 2021. Вип. 27. С. 155–161.

91. Красикова О. Н. Кейс-метод в структуре и содержании методической компетенции лингвиста-преподавателя: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. Ставрополь, 2009. 151 с.

92. Креденець Н. Д. Модель формування професійної компетентності майбутнього фахівця легкої промисловості. *Вісник Черкаського університету*. Серія Педагогічні науки. 2009. 157. С. 95–100.

93. Кремень В.Г. Нові вимоги до якісної освіти. *Освіта України*. 2006. № 45–46. С. 6–7.

94. Кремень В. Г. Вступне слово президента АПН України. Реалізація європейського досвіду компетентнісного підходу у вищій школі України: матеріали методологічного семінару. Київ: Педагогічна думка, 2009. С. 3–4.

95. Кудрявцева В. Ф. Впровадження компетентнісного підходу у практику комунікативного навчання. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя*. Філологічні науки. 2016. Кн. 2.

С. 142–147.

96. Кузнецова В. І. Методичні рекомендації: Розробка професійних стандартів, оснований на компетенціях, на прикладі професії «Офіціант» / Наук.-метод. матеріали за результатами роботи у 2009 р. [«Педагогічний експеримент всеукраїнського рівня у закладах професійно-технічної освіти»] Упоряд. Т. Г. Націокс. Київ: ІТІЗО МОН України, 2010. Ч.5. С. 15–50.

97. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения. М. : Высш. шк., 1990. 119 с.

98. Курок В. П., Воїтелева Г. О. Профессиональная подготовка будущих учителей технологий на этапе вхождения Украины в европейское образовательное пространство. Society integration. Education: proceedings of the International Scientific Conference. 2017. Vol. I, May 26th 27th, 2017. Rezekne, Rezekne Academy of Technologies, P. 249-259. URL : <http://journals.rta.lv/index.php/SIE/article/view/2264/2301> (Last accessed: 02.11.2021).

99. Курок В. П., Галай В. М. Методична компетентність учителя технологій як педагогічна проблема. *Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка*. 2017. Вип. 1 (33). Глухів. С. 18–25.

100. Луговий В. І. Європейська концепція компетентнісного підходу у вищій школі та проблеми її реалізації в Україні. *Педагогіка і психологія*. 2009. № 2. С. 13-26.

101. Люта Д. А. Методологічні підходи у формуванні готовності майбутніх фахівців з туризмознавства до професійної діяльності. *Молодий вчений*. 2018. № 4.2 (56.2). С. 138-141.

102. Мадзигон В. Н. Продуктивная педагогика. Политехнические основы соединения обучения с производственным трудом: монография. Киев: «Педагогічна думка», 2007. 360 с.

103. Майковська В. І. Компетентнісно-орієнтовані завдання – інноваційний оціночний засіб визначення рівня сформованості

підприємницької компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2019. № 64. С. 148–153.

104. Маланюк Н. М. Формування професійної компетентності в студентів коледжу (залізничників). *Молодий вчений*, 2018. С. 154-157.

105. Малафіїк І.В. Дидактика : навч. посіб. Київ : Кондор, 2005. 397 с.

106. Малик Г. Д. Особливості компетентнісного підходу. *Наука і життя: українські тенденції, інтеграція у світову наукову думку* : матер. шостої Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конференції, 18–20 травня 2010 р. Ч. 1. Київ, 2010. С. 37–46.

107. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів вищої освіти: Наказ Міністерства освіти і науки України від «01» червня 2017 № 600 (у редакції наказу Міністерства освіти і науки України від «21» грудня 2017 № 1648).: веб-сайт URL : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/proekty%20standartiv%20vishcha%20osvita/1648.pdf> (дата звернення 04.07.2021).

108. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 384 с.

109. Муковіз О. П. Дистанційне навчання у системі неперервної освіти вчителів початкової школи: теорія та методика : монографія. Умань : Видавець «Сочінський М. М.», 2016. 393 с.

110. Нагрелли Е. А. Структурно-функціональная модель формування методической компетентности учителей в системе повышения квалификации. *Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров*. Челябинск: ООО «Пронто», 2009. № 2. С. 84–91.

111. Національна стратегія розвитку освіти в Україні на період до 2021 року веб-сайт URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/344/2013#Text> (дата звернення 24.06.2021).

112. Національний класифікатор України: «Класифікатор професій» ДК 003:2010(Редакція від 30.11.2017) / База даних «Законодавство України»/ВР

України.: веб-сайт URL : <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/va327609-10> (дата звернення 04.07.21).

113. Національний класифікатор України: «Класифікація видів економічної діяльності» ДК 009:2010.: веб-сайт URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>. (дата звернення 13.06.2020).

114. Нісімчук А.С., Падалка О.С., Шпак О.Т. Сучасні педагогічні технології : навч. посіб. Київ : Видавничий центр “Просвіта”, Пошуково-видавниче агентство “Книга Пам’яті України”, 2000. 368 с.

115. Новиков Д. А. Статистические методы в педагогических исследованиях (типичные случаи). Москва : МЗ-Пресс, 2004. 67 с.

116. Носков В. І. Компетентність як складова підготовки фахівців у гуманітарному вищому навчальному закладі. Український центр політичного менеджменту. : веб-сайт URL : <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=62&c=1376&setcss=1&nss=big>. (дата звернення 09.03.2019).

117. Носова І. О., Чепок В. І. Проблеми сучасної підготовки фахівців сфери обслуговування. *Інформаційні технології в освіті, науці та виробництві*. 2012. Вип. 1(1). С. 115–119.

118. Овчарук О. В. Компетентнісний підхід до формування змісту середньої освіти: досвід зарубіжних країн. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / за заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: «К.І.С.», 2004. С. 5–15.

119. Огуй С. В. Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх викладачів спеціальних дисциплін вищих навчальних закладів І – ІІ рівнів акредитації. *Професійна педагогічна освіта: теорія досвід, перспективи* : Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Рівне, 26-27 жовтня 2017 р.). Рівне, 2017. С. 88–90.

120. Огуй С. В. Soft skills у структурі організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування *Дидаскал* : часопис. Полтава, 2021. № 21. С. 308–311.

121. Огуй С. В. Використання інформаційних технологій в процесі підготовки фахівців сфери обслуговування. *Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 18-19 квітня 2019 р.). Київ, 2019. С. 82–85.

122. Огуй С. В. Діагностування сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Актуальні проблеми та перспективи технологічної і професійної освіти* : матеріали VI Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Тернопіль, 25 травня 2021 р.). Тернопіль, 2021. С. 129–130.

123. Огуй С. В. Зарубіжний та вітчизняний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування. *Наукові записки. Сер.: Педагогічні науки*. Кропивницький: РВВ ЦДПУ ім. В. Винниченка, 2020. Вип. 186. С. 215–221.

124. Огуй С. В. Методика проведення практичних занять під час підготовки фахівців сфери обслуговування. *Вища школа*. № 2(187). 2020. С. 45–60.

125. Огуй С. В. Методологічні основи формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Вісник Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського*. Кременчук: КрНУ, 2019. Вип. 3(116). С. 58–64.

126. Огуй С. В. Педагогічні умови формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу. *Науково-дослідна робота в системі підготовки фахівців-педагогів у природничій, технологічній і комп'ютерній галузях*: матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Бердянськ, 19-20 вересня 2019 р.). Бердянськ, 2019. С. 187–189.

127. Огуй С. В. Проектування інтер'єру ресторанного комплексу на засадах ергономіки та безпеки життєдіяльності. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. наук. праць Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 23-24 квітня 2020 р.) / упоряд., і ред.: В. П. Титаренко, А. М. Хлопов. Полтава, 2020. С. 148–151.

128. Огуй С. В. Сутність і структура методичної компетентності майбутніх викладачів закладів вищої освіти. *Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. Сер. : Педагогічні науки*. Глухів, 2018. Вип. 2(2). С. 40–47.

129. Огуй С. В. Технологія формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : Методичні рекомендації для викладачів закладів фахової передвищої та вищої професійної освіти. Полтава, 2019. 112 с.

130. Огуй С. В., Северин О. В. Із досвіду відродження традицій української національної кухні в ярмарковій діяльності Полтавського кооперативного коледжу *Сорочинський ярмарок – історична пам'ятка ярмаркування в Україні* : зб. тез Міжнар. наук.-практ. конф., (м. Великі Сороченці, 22 серпня 2018 р.) / упряд. і відп. ред. М. І. Степаненко, В. П. Титаренко, А. Ю. Цина. Полтава, 2018. С. 180–182.

131. Олійник В. В. Професійне зростання педагогічних працівників : організаційно-педагогічний аспект. *Методист*. 2003. № 3. С. 2–5.

132. Олійник Л. В. Методика формування методичної компетентності майбутніх офіцерів військ зв'язку в процесі практичної підготовки (на прикладі загальновійськових і військово-спеціальних дисциплін) : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.02. Київ, 2010. 20 с.

133. Онищенко А. П. Професійна компетентність кваліфікованих робітників сфери послуг: суть і структура *Colloquium-journal*. № 3(55). 2020. С. 8–9.

134. Оніпко В. В., Литвин В. С. Формування інформаційно-комунікаційної компетентності майбутніх педагогів професійного навчання в галузі аграрного виробництва. *Ukrainian professional education : науковий журнал*. Полтава. 2019. Вип. 6. С. 81–91.

135. Організація обслуговування : Навчально-методичні рекомендації для здобувачів фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Укл. : С.В. Огуй. Полтава, 2018. 92 с.

136. Осипенко С. М. Зміст та структура самоосвітньої компетентності учнів закладів професійно-технічної освіти. *ScienceRise: Pedagogical Education*. 2018. № 5 (25). С. 14–18.

137. Основи нових інформаційних технологій навчання: Посібник для вчителів / Машбиць Ю. І., Гокунь О. О, Жалдак М. І. та ін. / за ред. Ю. І. Машбиця / Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. Київ: ІЗМН, 1997. 264 с.

138. Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. / Э.А. Уткин, А.И. Кочеткова. М.: АКАЛИС, 2000. С. 53.

139. Пагута М. В. Концептуальна модель впливу ергодизайну на розвиток творчої особистості школярів *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету. Серія: Педагогіка*. 2007. № 7. С. 120-126.

140. Панасенко Е. А. Експеримент у педагогічних дослідженнях в Україні : теорія та практика (1943–1991 рр.) : монографія. Донецьк : Вид-во «Донбас», 2013. 756 с.

141. Педагогічна діагностика : методичні рекомендації / укл. В. І. Урусський. Тернопіль, 2012. 129 с.

142. Педагогічна майстерність : підруч. / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін.; за ред. І. А. Зязюна. – 3-тє вид., допов. і переробл. Київ: СПД Богданова А. М., 2008. 376 с.

143. Персонал готелю: компетентність і професіоналізм: веб-сайт URL : <http://www.zlotystandard.info> (дата звернення 13.05.2018)

144. Пискунова А. И., Воробьева Г. В. Теория и практика педагогического эксперимента : коллект. монография. М. : Педагогика, 1979. 208 с.

145. Пільова С. Г. Формування організаційної компетентності майбутніх учителів у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 ДЗ «Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського». Одеса, 2011. 20 с.

146. Піцул К. С. Науково-методологічні підходи до професійної підготовки майбутніх фахівців з готельної і ресторанної справи. *Проблеми та перспективи розвитку освіти* : матеріали II міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 25-26 березня 2016). Київ, 2016. С. 101–103.

147. Повідайчик О. С., Попик М. М. Методологічні підходи до підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу у вищій школі. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2020. Вип. 1(46). С. 106–110.

148. Положення про організацію освітнього процесу в Полтавському кооперативному коледжі Полтавської облспоживспілки. URL : http://kooptex.at.ua/Prav_prijoma_19/Polozhenya_2019.pdf (дата звернення 23.03.2019)

149. Польова Л. В. Особливості практичної підготовки фахівців з туризму. *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. 2012, № 4 (239), Ч. 2. С. 169–172.

150. Пометун О. І. Дискусія українських педагогів навколо питань запровадження компетентнісного підходу в українській освіті. Компетентнісний підхід у сучасній освіті. Світовий підхід та українські перспективи / заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: «К.І.С.», 2004. 112 с.

151. Пономаренко Я. І. Соціокультурний контекст формування особистості. *Вісник Національного авіаційного університету*. *Філософія. Культурологія*, 2012. № 1. С. 71–74.

152. Присяжнюк . С. Розвиток методичної компетентності викладачів дисциплін гуманітарного циклу у системі післядипломної освіти: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2010. 20 с.

153. Про Національну доктрину розвитку освіти. Указ Президента України від 17.04.2002 р. № 347/2002. *Офіційний вісник України*. 2002. № 16.

154. Проект Стандарту фахової передвищої освіти. Освітньо-професійний ступінь «фаховий молодший бакалавр». Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування». Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа».

веб-сайт URL : <https://mon.gov.ua> (дата звернення 02.11.2021)

155. Равен Дж. Педагогическое тестирование : проблемы, заблуждения, перспективы / пер. с англ. Москва: Когито-Центр, 1999. 144 с.

156. Радкевич В. О. Компетентнісний підхід до розроблення Державних стандартів професійно-технічної освіти. Професійно-технічна освіта. 2012. № 3. С. 8–10.

157. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : уч. пособие. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ – М», 2008. 672 с.

158. Родигіна І. В. Компетентнісно спрямований педагогічний процес. URL : <http://osvita.ua/school/theory/1963> (дата звернення 23.04.2021).

159. Розвиток професійно-методичної компетентності майбутнього вчителя іноземної мови: проблемні завдання : навч. посіб. / Калініна Л. В. та ін. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2010. 198 с.

160. Савельєв М. Г. Забезпечення наступності формування професійної компетентності студентів в умовах навчально-наукового комплексу коледж-університет. *Професійна освіта: проблеми і перспективи*, 2014. (7). С. 51-55.

161. Сакун Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в развитых странах мира : монографія. Київ: МАУП, 2004. 285 с.

162. Самойленко Н. Ю. Розвиток методичної компетентності майстрів виробничого навчання професійно-технічних навчальних закладів : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2012. 20 с.

163. Свиридова С. В. Педагогічні умови професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в процесі вивчення природничо-математичних дисциплін. *Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка*. Серія: Педагогічні науки. 2009. № 10 (173). С.85–89.

164. Селевко Г. К. Компетентности и их классификация. *Народное образование*. 2004. № 4. С. 138–143.

165. Сидорук І. І. Визначення сутності поняття «соціальна компетентність майбутнього соціального працівника». *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2019.

Вип. 1 (44). С. 174–178.

166. Системний підхід у сучасних педагогічних дослідженнях в Україні : колект. монографія / за ред. С. Я. Харченка. Старобільськ : ДЗ «ЛНУ ім. Тараса Шевченка», 2016. 487 с.

167. Сідоров В. І. Система кроскультурної підготовки майбутніх фахівців галузі туризму. (Дис. докт. пед. наук). Хмельницький, 2019. 697 с.

168. 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.

169. Стандарт вищої освіти України. Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти. Ступінь «бакалавр». Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування» спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа» URL : <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf> (дата звернення 10.06.2021).

170. Стандарт фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» галузі знань 24 «Сфера обслуговування». Київ : Видання офіційне МОН України. 2021. 17 с.

171. Стеблюк С. Методологічні підходи в моделі формування професійної компетентності майбутніх фахівців з підприємництва, торгівлі та біржової діяльності. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України.* 2020. № 17(2). С. 322–333.

172. Гархан Л. З. Дидактическая компетентность инженера-педагога: теоретические и методические аспекты : монография. Киев - Симферополь : Крымучпедгиз, 2008. 424 с.

173. Теряєва Л. А. Формування методичної компетентності студентів коледжу на заняттях з хорового диригування. *Модернізація змісту професійної освіти—умова підготовки компетентного фахівця нової формації: зб. матеріалів конференції/ред. ГЛ Губарєв.-Житомир: вид. ОО Євенок, 2017. С. 212–215.*

174. Толочко С. В. Формування методичної компетентності викладачів спеціальних дисциплін вищих аграрних навчальних закладів: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Київ, 2012. 20 с.

175. 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.

176. Трубачева С. В. Умови реалізації компетентнісного підходу в навчальному процесі. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / за заг. ред. О. В. Овчарук. Київ: К.І.С., 2004. С. 53–58.

177. Туріщева Л. В. Професійний розвиток педагога: психологічний аспект. Харків : Вид. група «Основа», 2006. 144 с.

178. Указ Президента України «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 р.» від 25.06.2013 року № 344/2013. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/344/2013#Text> (дата звернення 21.08.2019).

179. Управління якістю продукції та послуг : Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа / Укл.: С.В. Огуй. Полтава, 2019. 104 с.

180. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва: Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с.

181. Химинець В. В. Компетентнісний підхід до професійного розвитку вчителя URL : <http://zakinppo.org.ua/2010-01-18-13-44-15/233-2010-08-25-07-10-49> (дата звернення: 26.09.2018).

182. Холковська І. Л., Московчук О. С. Особливості соціокультурного освітнього простору як чинника формування соціальної компетентності студентів. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики*

навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. Київ-Вінниця: ТОВ фірма «Планер», 2018. Вип. 52. С. 430–434.

183. Хомік О.М., Мишко О.В. Комунікативні та організаторські здібності як важливий складник управлінської культури менеджерів підприємств економічного профілю України. *Економіка та управління підприємствами* Вип. 5 (10). 2017. С. 74–78.

184. Хуторской А. В., Хуторская Л. Н. Компетентность как дидактическое понятие: содержание, структура и модели конструирования. *Проектирование и организация самостоятельной работы студентов в контексте компетентностного подхода*: Межвузовский сб. науч. тр. Тула: Изд-во Тул. гос. пед. ун- та им. Л. Н. Толстого, 2008. Вып. 1. С.117 – 137.

185. Цина А. Ю. Дослідно-експериментальна перевірка ефективності компетентнісно-орієнтованої професійної підготовки майбутнього вчителя технологій. Педагогічні науки : зб. наук. праць. Полтава, 2018. Вип. 71. С. 39–46.

186. Цина А. Ю. Сутність та структура особистісно орієнтованої професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Молодь і ринок*. 2021. № 7-8 (193-194) липень-серпень С. 18–23.

187. Часнікова О. В. Компетентнісний підхід в освіті як основа її реформування. *Народна світа : електронне фахове видання*. 2014. Випуск № 3(24). URL : https://www.narodnaosvita.kiev.ua/?page_id=2607 (дата звернення 21.01.2018).

188. Чикалова М. М. Організаційно-педагогічні засади підготовки менеджерів міжнародного туризму в університетах Туреччини. дис... канд. пед. наук : 13.00.01 / Сумський державний педагогічний ун-т імені А.С.Макаренка. Суми, 2012. 252 с.

189. Шабанова Ю. О. Системний підхід у вищій школі: підручник для студентів магістратури за спеціальністю «Педагогіка вищої школи». Дніпровська політехніка: Національний горний університет, Дніпро: НГУ, 2014. 119 с.

190. Шапран О. І. Компетентнісний підхід до організації педагогічної практики студентів. *Гуманіт. вісн. Спец. вип. Педагогіка* : зб. наук. пр. / Переяслав-Хмельниц. держ. пед. ун-т ім. Григорія Сковороди. Переяслав-Хмельницький, 2012. Вип. 26. С. 354–358.

191. Шевчук С. С. Професійна підготовка фахівців сфери обслуговування на засадах компетентнісного підходу *Імідж сучасного педагога*. № 5 (182). 2018. С. 41–45.

192. Шмерко О. П. Зміст і структура професійної компетентності студентів коледжів торгово-економічного профілю. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*, 2012. (3). С. 23–28.

193. Шовкун Л. М. Організаційно-педагогічні умови розвитку професійної компетентності викладачів вищих аграрних навчальних закладів : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 Нац. ун-т біоресурсів і природокористування України. Київ, 2010. 20 с.

194. Штофф В. А. Моделирование и философия. Москва-Ленінград : Наука, 1966. 301 с.

195. Щербак Л. В. Створення соціального партнерства у сфері професійно-технічної освіти : метод. реком. Київ: Геопринт, 2008. 45 с.

196. Щербак О. В., Заварзін О. О. Особливості формування інтер'єру приміщень закладів громадського харчування при університетах. *Технології та дизайн*. 2016. № 3 (20). С. 6–12.

197. Щокин Г. В. Теорія і практика управління персоналом: навч. посіб.: 2-е вид. Київ: МАУП, 2003. 280 с.

198. Ягупов В. В. Ключові компетентності: поняття, сутність, зміст, класифікація та вимоги до випускників професійно-технічної освіти. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля*. Серія: Педагогіка і психологія. 2015. № 1(9). С. 193–199.

199. Doğan H., & Tok T. N. (2018). Türkiye’de eğitim bilimleri alanında yayınlanan makalelerin incelenmesi: Eğitim ve Bilim Dergisi örneği. *Current Research in Education*, 4(2), 94–109.

200. Dogan, H., Nebioglu O., & Demirag M. (2015). A comparative study for green management practices in Rome and Alanya restaurants from managerial perspectives. *Journal of tourism and Gastronomy studies*, 3(2), pp. 3–11.

201. Burak V. Training of future specialists in hotel and restaurant industry in higher educational establishments in the conditions of distance learning. *ScienceRise: Pedagogical Education*. 2020. № 6(39). P. 16–20.

202. Australian Government Department of Education, Employment and Workplace Relations. Belonging, being & becoming: The Early Years Learning Framework for Australia. 2009. Retrieved from URL: <https://docs.education.gov.au/node/2632> (Last accessed: 15.03.2020).

203. Barron B., & Darling-Hammond L. Prospects and challenges for inquiry-based approaches to learning. In H. Dumont, D. Istance & F. Benavides (Eds.), *The nature of learning: Using research to inspire practice*. Paris, France: OECD Publishing. 2010. P. 199–225.

204. Besançon M., & Lubart, T. Differences in the development of creative competencies in children schooled in diverse learning environments. *Learning and Individual Differences*, 2008. 18(4), P. 381–389. URL : <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2007.11.009> (Last accessed: 21.07.2019).

205. Boyatzis R. (2005). *The competent manager*. New York: Wiley. 406 p.

206. Bransford J. (Ed.). *How people learn: Brain, mind, experience, and school: Expanded edition*. 2000. URL: <https://doi.org/10.17226/9853> (Last accessed: 23.02.2020).

207. Castano C. Socio-scientific discussions as a way to improve the comprehension of science and the understanding of the interrelation between species and the environment. *Research in Science Education*, 2008.38(5), 565–587. URL: <https://doi.org/10.1007/s11165-007-9064-7> (Last accessed: 04.06.2019).

208. Cheng R. W. Y., Lam S. F., & Chan, J. C. Y. When high achievers and low achievers work in the same group: The roles of group heterogeneity and processes in project-based learning. *British Journal of Educational Psychology*, 2008.78(2), P. 205–221. <https://doi.org/10.1348/000709907X218160>.

209. Hevko I. V., Yavorska V. V. , Sych V. A. , Kolomiyets K. V. Основні складові формування рекреаційно-туристичної діяльності / The main components of the formation of recreational and tourism activity. *Journal of Geology, Geography and Geoecology*. Oles Honchar Dnipro National University Ukraine, 2018. № 27 (1). P. 148–155.

210. Hevko I. V. Formation of ready for professional activity of future service favorites. *Journal of Education, Health and Sport*. Poland, 2020. Vol. 10 №2. P. 107–113.

211. Hevko I. V. Current problems of professional training of service specialists. *Journal of Education, Health and Sport*. Poland, 2020. Vol. 10 № 1. P. 158–164. URL : <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.3676050> (Last accessed: 03.09.2021).

212. Hixson N., Ravitz J., & Whisman A. Extended professional development in project-based learning: Impacts on 21st century teaching and student achievement. Retrieved from West Virginia Department of Education website. 2012. URL: https://wvde.us/wp-content/uploads/2018/01/PBLEvaluation_092012.pdf (Last accessed: 15.10.2019).

213. Kolb D. A. Experiential learning: Experience as the source of learning and development. *Englewood Cliffs*, NJ: Prentice Hall. 1984.

214. Kurok V., Voyitelyeva H., Lytvyn O., Khoruzhenko T., & Borysenko N. Training Intending Technologies Teachers for Forming Middle School Students Artistic and Technical Skills. *Revista Romaneasca pentru Educatie Multidimensionala*. 2020. Vol.12, No 1, Sup1, P. 147-162. URL: <https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/view/2552/pdf> (Last accessed: 14.01.2021).

215. Leat, D. (Ed.). Enquiry and project based learning: Students, school and society. New York, NY: Routledge. 2017.

216. Liubov Kravchenko, Nadiya Bilyk, Valentina Onipko, Tetiana Plachynda, Artem Zavitrenko. Professional mobility of the manager of a secondary education institution as the basis of his or her self-development. *Revista*

Românească pentru Educație Multidimensională. *Romanian Journal for Multidimensional Education*. Issue No. 1/XIII/2021. Page Range: 417-430. URL: <https://www.cceol.com/search/journal-detail?id=952> (Last accessed: 09.01.2021).

217. Myers J. Cooperative Learning. 1988. Vol. 11. №4. 1991. URL: <http://www.londonmet.ac.uk/deliberations/collaborativelearning/panitzpaper.cfm> (Last accessed: 01.03.2019).

218. Nina Atamanchuk, Svetlana Yalanska, Valentyna Onipko, Volodymyr Ishchenko. Motivation of freshmen of high educational establishments: psychological resource of art practice. *Sustainable development under the conditions of European integration: collective monograph*. Part I. Ljubljana: Ljubljana School of Business. 2019. P. 89–102.

219. Srinivas H. Collaborative Learning. Collaborative Learning Structures and Techniques Texas: Teaching Resource Center. URL: <http://www.gdrc.org/kmgmt/c-learn/methods.html> (Last accessed: 16.04.2019).

220. Soft skills: чому ці навички такі важливі сьогодні? URL : <https://jobs.innovecs.com/uk/blog/soft-skills-vazhlyvi-syogodni/>

221. Ogui S., Borysova T. Teaching ergodesign basics to service industry specialists. *Ukrainian professional education = Українська професійна освіта: науковий журнал*. Полтава, 2019. Вип. 6. С 44-50.

222. Ogui Svitlana, Borysova Tetiana. Project approach to the formation of the ergonomic component of organizational and methodological competence of service professionals. *Project approach in the didactic process of universities - international dimension : in 4 parts*. Lodz, 2020. Part 2. P. 32-41.

223. Tsina A., Tsina V. Pedagogical technologies for the development of the life and professional maturity of future teachers. *Amazonia Investiga*. 2020, 9 (28), 508–518. URL : <http://dx.doi.org/10.3406> (Last accessed: 12.12.2020).

224. Tytarenko V., Tsyna A., Tytarenko V., Blyzniuk M., Kudria O. Model of Future Teacher's Professional Labor Training. *International Journal of Computer Science and Network Security*. VOL.21. No.3, March 2021. P. 21–30. URL : <https://doi.org/10.22937/IJCSNS.2021.21.3.3> (Last accessed: 15.10.2021).

ДОДАТКИ

Додаток А

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:**

1. Огуй С. В. Сутність і структура методичної компетентності майбутніх викладачів закладів вищої освіти. *Вісник Глухівського національного педагогічного університету імені Олександра Довженка. Сер. : Педагогічні науки*. Глухів, 2018. Вип. 2(2). С. 40-47.

2. Огуй С. В. Методологічні основи формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Вісник Кременчуцького національного університету імені Михайла Остроградського*. Кременчук: КрНУ, 2019. Вип. 3(116). С. 58-64.

3. Огуй С. В. Зарубіжний та вітчизняний досвід підготовки фахівців сфери обслуговування. *Наукові записки. Сер. : Педагогічні науки*. Кропивницький: РВВ ЦДПУ ім. В. Винниченка, 2020. Вип. 186. С. 215-221.

4. Ogui Svitlana, Borysova Tetiana. Project approach to the formation of the ergonomic component of organizational and methodological competence of service professionals. *Project approach in the didactic process of universities - international dimension* : in 4 parts. Lodz, 2020. Part 2. P. 32-41.

5. Огуй С. В. Методика проведення практичних занять під час підготовки фахівців сфери обслуговування. *Вища школа*. № 2(187). 2020. С. 45-60.

Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

6. Огуй С. В. Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх викладачів спеціальних дисциплін вищих навчальних закладів I – II рівнів акредитації. *Професійна педагогічна освіта: теорія досвід, перспективи* : Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Рівне, 26-27 жовтня 2017 р.). Рівне, 2017. С. 88-90.

7. Огуй С. В., Северин О.В. Із досвіду відродження традицій української національної кухні в ярмарковій діяльності Полтавського

кооперативного коледжу *Сорочинський ярмарок – історична пам'ятка ярмаркування в Україні* : зб. тез Міжнар. наук.-практ. конф., (м. Великі Сороченці, 22 серпня 2018 р.) / упряд. і відп. ред. М. І. Степаненко, В. П. Титаренко, А. Ю. Цина. Полтава, 2018. С. 180-182.

8. Огуй С. В. Використання інформаційних технологій в процесі підготовки фахівців сфери обслуговування. *Інформаційні технології в культурі, мистецтві, освіті, науці, економіці та бізнесі* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 18-19 квітня 2019 р.). Київ, 2019. С. 82-85.

9. Ogui S., Borysova T. Teaching ergodesign basics to service industry specialists. *Ukrainian professional education = Українська професійна освіта: науковий журнал*. Полтава, 2019. Вип. 6. С 44-50. **(наукометрична база Index Copernicus)**.

10. Огуй С. В. Педагогічні умови формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу. *Науково-дослідна робота в системі підготовки фахівців-педагогів у природничій, технологічній і комп'ютерній галузях* : матеріали VII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Бердянськ, 19-20 вересня 2019 р.). Бердянськ, 2019. С. 187-189.

11. Огуй С. В. Проектування інтер'єру ресторанного комплексу на засадах ергономіки та безпеки життєдіяльності. *Безпека життя і діяльності людини: теорія та практика* : зб. наук. праць Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 23-24 квітня 2020 р.) / упряд., і ред.: В. П. Титаренко, А. М. Хлопов. Полтава, 2020. С. 148-151.

12. Огуй Світлана Soft skills у структурі організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування *Дидаскал* : часопис. Полтава, 2021. № 21. С. 308-311.

13. Огуй С. В. Діагностування сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Актуальні проблеми та перспективи технологічної і професійної освіти* :

матеріали VI Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Тернопіль, 24-25 травня 2021 р.). Тернопіль, 2021. С. 129-130.

Наукові праці, які додатково відображають наукові результати дисертації:

14. Барна справа : Навчально-методичні рекомендації для здобувачів фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Укл. : С. В. Огуй, О.В. Северин. Полтава, 2018. 124 с.

15. Організація обслуговування : Навчально-методичні рекомендації для здобувачів фахової передвищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Укл. : С.В. Огуй. Полтава, 2018. 92 с.

16. Управління якістю продукції та послуг : Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» / Укл.: С.В. Огуй. Полтава, 2019. 104 с.

17. Огуй С. В. Технологія формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : Методичні рекомендації для викладачів закладів фахової передвищої та вищої професійної освіти. Полтава, 2019. 112 с.



УКРКООСПІЛКА
ВІННИЦЬКА ОБЛАСНА СПІЛКА СПОЖИВЧИХ ТОВАРИСТВ
ВІННИЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ІНСТИТУТ



вул. Академіка Янгеля, 59 м. Вінниця, 21009 (0432) 61 65 63 admin@vki.vin.ua vki.vin.ua

16.08.21 № 180

На _____ від _____

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів наукового дослідження
Огуй Світлани Володимирівни
**«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців
сфери обслуговування у процесі професійної підготовки»,**
поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії
зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)
у Фаховому коледжі економіки і права
Вінницького кооперативного інституту

Матеріали дисертації Світлани Огуй знайшли використання у навчальному процесі комерційно-технологічного відділення Фахового коледжу економіки і права Вінницького кооперативного інституту в процесі професійної підготовки майбутніх молодших бакалаврів за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа».

Упровадження розробленої здобувачкою технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування здійснювалося під час вивчення ряду освітніх компонентів («Організація обслуговування», «Управління якістю», «Устаткування») упродовж 2019-2021 навчальних років. Застосування розроблених С. Огуй навчально-методичних матеріалів показало педагогічну ефективність запропонованого комплексу технологій активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх адміністраторів (господарів) залу в закладах готельно-ресторанного господарства. У ході дослідно-експериментальної роботи було визначено, що близько 87 % студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна

справа» виявили високий та вище середнього рівні сформованості складників організаційно-методичної компетентності.

Розроблена та апробована технологія формування організаційно-методичної компетентності відповідає вимогам сьогодення до навчально-методичного забезпечення процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, забезпечує достатню результативність та ефективність й може бути рекомендована для упровадження в навчальний процес інших закладів фахової передвищої освіти України.

Довідка видана для подання за місцем захисту дисертації.

Проректор
з науково-педагогічної роботи,
в. о. директора коледжу,
кандидат економічних наук, доцент



Галина МАЗУР



ВСЕУКРАЇНЬСЬКА ЦЕНТРАЛЬНА СПІЛКА СПОЖИВЧИХ ТОВАРИСТВ
(УКРКООПСПІЛКА)
Житомирський кооперативний фаховий коледж бізнесу і права
вул. Київська, 82, м. Житомир, 10012
тел.: (0412)434010, (0412)434011
zhitocoi@ukr.net www.zkkbp.com.ua

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів наукового дослідження
Огуй Світлани Володимирівни

**«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців
сфери обслуговування у процесі професійної підготовки»,**
поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії
зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

Результати дисертаційного дослідження С. Огуй за темою «Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки» впроваджувалися упродовж 2018-2021 навчальних років в освітній процес Житомирського кооперативного фахового коледжу бізнесу і права. На спеціальності 241 Готельно – ресторанна справа проводилася апробація технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, яка показала її ефективність та результативність. Зокрема, спостерігалось істотне підвищення мотивації студентів до здобуття знань і вмінь під час вивчення навчальної дисциплін «Устаткування», «Технологічна практика»; збільшення кількості студентів з високим рівнем сформованості складових означеної компетентності. В освітній процес упроваджували методичні матеріали для організації самостійної роботи студентів, розроблені С. Огуй, що сприяло ефективній організації самостійної навчальної роботи здобувачів освіти та підвищенню продуктивності реалізації індивідуальної творчої діяльності студентів.

Упровадження запропонованого дисертанткою комплексу навчально-методичних матеріалів з навчальної дисциплін «Устаткування», «Технологічна практика» сприяло зміщенню акцентів з площини формального накопичення знань у площину самоорганізації, саморегуляції, самомотивації навчально-пізнавальної діяльності студентів та розвитку творчого аналітичного мислення.

Апробація показала ефективність запропонованої технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі закладів фахової передвищої освіти. Теоретичне обґрунтування та практичні розробки С. Огуй забезпечують можливість широкого впровадження результатів даного дослідження.



Директор
Житомирського кооперативного
фахового коледжу бізнесу і права

Олена СИЛАНТЬСВА



**ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЛЬВІВСЬКОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ**

43005, м.Луцьк, вул. В Березня, 8 тел. (0332) 23-39-35, 23-03-13, факс 23-03-13

e-mail lkklute@gmail.com

p/p UA 96 3034400000026000055515049 в ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» м.Луцька, код 13344652

	№
на №	від

ДОВІДКА

про апробацію й упровадження результатів дисертації
Огуй Світлани Володимирівни

«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки»,
поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії
зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)
у Луцькому кооперативному фаховому коледжі
Львівського торговельно-економічного університету

Результати дослідження, проведеного С. Огуй у межах виконання дисертаційної роботи на тему «Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки» було упроваджено в умовах освітнього процесу Луцького кооперативного фахового коледжу Львівського торговельно-економічного університету під час підготовки студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа протягом 2018-2020 рр.

Дослідницею теоретично обґрунтовано сутність та структуру організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування, розроблено технологію формування всіх складових організаційно-методичної компетентності у процесі професійної підготовки. Досліджено умови її активного функціонування у навчальному процесі закладу фахової передвищої освіти. За результатами проведеної дослідно-експериментальної роботи встановлено, що використання розробленої й теоретично обґрунтованої технології формування організаційно-методичної компетентності на всіх етапах теоретичної, практичної та навчально-виробничої підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування позитивно

впливає на підвищення професійних якостей випускників спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа.

Використані навчально-методичні матеріали С. Огуй сприяли впровадженню нових підходів до формування організаційно-методичної компетентності у процесі вивчення фахових дисциплін, що підтверджує високу теоретичну і практичну значущість проведеного дослідження.

Матеріали дисертаційної роботи Світлани Огуй заслуговують на упровадження у закладах фахової передвищої освіти України.

Директор
Луцького кооперативного фахового коледжу
Львівського торговельно-економічного
університету



Олена ЦВЕК

**ПОЛТАВСЬКИЙ ФАХОВИЙ
КООПЕРАТИВНИЙ КОЛЕДЖ**

вул. Небесної Січії, 9/17, м. Полтава, 36000
Код за ЄДРПОУ 01788094
П/р № UA843032990000026003041203899
в АТ "Приватбанк" м. Полтава

☎ +38 (0532) 60-75-66 ✉ poltkooptex@ukr.net

№ 68 від 11.05.2021

на № від

**POLTAVA APPLIED COOPERATIVE COLLEGE**

9/17, Nebesna Sotnya Street, Poltava, Ukraine, 36000
USREOU 01788094
Bank account № UA843032990000026003041203899
JSC CB PRIVATBANK

ДОВІДКА

про апробацію та впровадження результатів дисертації
Огуй Світлани Володимирівни

**«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери
обслуговування у процесі професійної підготовки»,**
поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії
зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

Полтавський фаховий кооперативний коледж упродовж 2018-2021 рр. здійснював апробацію та впровадження результатів наукового дослідження Світлани Огуй. Розроблені здобувачкою модель формування організаційно-методичної компетентності та комплекс навчально-методичних матеріалів до освітніх компонентів процесу професійної підготовки студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» використовувалися у ході проведення лекційних та практичних занять, самостійної роботи студентів. Зокрема, Збірник ситуаційних задач і завдань; Збірник тестів; Завдання для практичних та плани семінарських занять; Завдання для лабораторних занять для студентів кооперативних коледжів та технікумів занять з навчальної дисципліни «Барна справа».

Світлана Огуй у складі циклової комісії харчових технологій та готельно-ресторанної справи була членом робочої групи з розробки та оновлення освітньо-професійної програми підготовки молодшого бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», яка реалізується у Полтавському фаховому кооперативному коледжі.

За результатами проведеної навчально-методичної та дослідно-експериментальної роботи встановлено, що використання комплексу спеціальних технологій, методів, форм та засобів, обґрунтованих у дисертації С. Огуй, позитивно впливає на підвищення ефективності процесу професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування та якісно підвищує рівень формування всіх компонентів організаційно-методичної компетентності означених фахівців.

Експериментальне дослідження результатів дисертації С. Огуй дає можливість зробити висновок про ефективність розробленої технології формування організаційно-методичної компетентності, яка заслуговує на впровадження у процес професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у закладах фахової передвищої освіти та закладах вищої освіти.

Директор
Полтавського фахового
кооперативного коледжу



Оксана ДЕЛІЯ

Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

36014, м. Полтава, вул. Ковалів, 3
код за ЄДРПОУ 01597997
т/р UA563223130000026008000019421
в АТ «Укресібанк»

Higher Educational Establishment of Ukraine
«POLTAVA UNIVERSITY OF ECONOMICS AND TRADE»

3, Koval Street, Poltava, 36014, Ukraine
EDRPOU 01597997
Account UA563223130000026008000019421
in JSC Ukreximbank

+38 (0532) 50-91-70 +38 (0532) 50-02-22 can@puet.edu.ua

POLTAVA UNIVERSITY OF ECONOMICS AND TRADE

№ 45-33/15 від 07.06.2021 р. № _____

www.puet.edu.ua

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертації Світлани Огуй на тему
«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки»,
поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності
015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

Упродовж 2019-2020 рр. на базі Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» упроваджувалися результати дисертаційного дослідження С. Огуй. Розроблені та обґрунтовані спеціально-орієнтовані методи, форми, засоби та технології формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому середовищі університету реалізовано у процесі професійної підготовки студентів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Особлива увагу приділялася розробці дидактичного забезпечення освітнього процесу за освітньою програмою «Готельно-ресторанна справа» (збірник ситуаційних задач і завдань з навчальної дисципліни «Основи барної справи», завдання для лабораторних занять для студентів з навчальної дисципліни «Організація обслуговування»); упровадженню технології формування організаційно-методичної компетентності; використанню проектів та тренінгів з активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх фахівців сфери обслуговування в освітньому процесі; проведенню експертної оцінки навчально-методичного забезпечення.

Результати наукового дослідження С. Огуй доцільно використовувати в процесі підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», оскільки вони мають теоретичну і практичну цінність, вдосконалюють методичне забезпечення навчального процесу, підвищують результативність професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Проректор з науково-педагогічної роботи
Вищого навчального закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
д. е. н., доцент



О. МАНЖУРА



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
(КДПУ)

пр. Гагаріна, 54, м. Кривий Ріг, Дніпропетровська область, 50086, тел. (056) 470-13-34, факс (056) 470-13-68
 E-mail : kdpis@kdpis.edu.ua, Код ЄДРПОУ 40787802

07 ЧЕР 2021

№ 09/р-365/3

На № _____

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження
 Огуй Світлани Володимирівни
**«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери
 обслуговування у процесі професійної підготовки»**,
 поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії
 зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

Результати дисертаційного дослідження С. Огуй були втілені у навчальний процес викладачами кафедри педагогіки та методики технологічної освіти Криворізького державного педагогічного університету. Упродовж 2019-2020 н. р. у процесі викладання освітніх компонентів «Технологічне обладнання закладів готельного і ресторанного господарства», «Технології організації готельного і ресторанного господарства» та «Технологія продукції ресторанного господарства» для здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» зі спеціальності 015 Професійна освіта (Сфера обслуговування) було використано окремі теми та навчально-методичне забезпечення освітнього процесу, розроблені С. Огуй та адаптовані для закладів вищої освіти. Запропонований дисертанткою комплекс ситуаційних задач та завдань для самостійної роботи студентів сприяв підвищенню рівня сформованості організаційно-методичної компетентності майбутніх викладачів професійного навчання у сфері обслуговування.

Упровадження технології формування організаційно-методичної компетентності у процесі професійної науково-предметної підготовки сприяло підвищенню результатів навчальної діяльності студентів. Відзначаємо також позитивну динаміку у сформованості особистісних якостей здобувачів вищої освіти означеної спеціальності щодо самоорганізації та самомотивації навчально-виробничої діяльності.

Враховуючи новизну, актуальність та експериментально перевірену ефективність результатів дисертаційного дослідження С. Огуй вважаємо за доцільне рекомендувати поширити розроблені технології формування організаційно-методичної компетентності у вітчизняних закладах освіти.

Довідка видана для пред'явлення за місцем вимоги.

РЕКТОР



Ярослав ШРАМКО

001031



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В.Г.КОРОЛЕНКА

вул. Остроградського, 2, м. Полтава, 36003
телефон 56-23-13 факс 52-58-67
E-mail: allmail@pppu.edu.ua
код ЗКПО 31035253

01.08.2021 № 1589/01.65/09

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертації Огуй Світлани Володимирівни на тему **«Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки»**, поданої на здобуття наукового ступеня доктора філософії зі спеціальності 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями)

Наукове дослідження Світлани Огуй на тему «Формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки» реалізовувалося на базі Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка. Результати наукового пошуку та розроблені навчально-методичні матеріали С. Огуй використовувалися в навчальному процесі підготовки здобувачів вищої освіти.

Світлана Огуй з 2019 року була включена до робочої групи з розробки та оновлення освітньо-наукової програми «Професійна освіта». Напрацювання та досвід навчально-методичної роботи з підготовки фахівців сфери обслуговування Світлани Огуй презентувалися під час вивчення дисципліни «Теорія і методика підготовки викладача ЗП(ПТ)О» для здобувачів вищої освіти за спеціальністю 015 Професійна освіта (за спеціалізаціями) на третьому освітньо-науковому рівні вищої освіти. Для здобувачів освітнього ступеня «магістр» С. Огуй було презентовано тренінг з активізації організаційно-методичної діяльності майбутніх викладачів. Комплекс технологій активізації організаційно-методичної діяльності знайшов своє втілення і в процесі підготовки майбутніх фахівців професійної освіти.

Результати наукового дослідження обговорювали на науково-практичних конференціях та науково-методичних семінарах, що проводилися на базі університету.

Матеріали дисертації С. Огуй визнано ефективними, оскільки вони мають теоретичну та практичну цінність, і такими, що можуть бути використані у процесі формування організаційно-методичної компетентності майбутніх фахівців.

Проректор з наукової роботи



С. ШЕВЧУК

АНКЕТА ДЛЯ ВИКЛАДАЧІВ

Шановні колеги!

Дане опитування проводиться з метою визначення складників та ступеня необхідності організаційно-методичної компетентності для майбутньої професійної діяльності випускників спеціальності «241 Готельно-ресторанна справа». Результати опитування будуть використані тільки у наукових цілях.

Ми щиро вдячні Вам за відверті відповіді на всі запитання.

1. Вкажіть назву навчального закладу, де ви працюєте _____
2. Ви викладаєте навчальні дисципліни за ОПП «Готельно-ресторанна справа»:
 - а) Так
 - б) Ні.
3. Чи розглядається організаційно-методична компетентність як окрема здатність майбутніх фахівців сфери обслуговування за вашою ОПП?
 - а) Так
 - б) Ні
 - в) Не знаю.
4. Наскільки важлива, на Вашу думку, організаційно-методична компетентність для майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі виконання своїх професійних обов'язків як адміністраторів залу (готелю)?
 - а) Досить важлива та вкрай необхідно
 - б) Важливою
 - в) Необхідною у певній мірі
 - г) Непотрібною
5. Які спеціальні (фахові) компетентності за вашою ОПП «Готельно-ресторанна справа» ви віднесли б до організаційно-методичної компетентності?

6. Вкажіть, які з перелічених особистісних якостей здобувачів освіти сприятимуть належній підготовці до виконання функцій адміністраторів

а) методична культура;	б) організаційні здібності;
в) когнітивна комунікативність;	г) методична грамотність;
д) організаційна діяльність;	е) методична творчість;
є) методичне мислення;	ж) організаційний менеджмент;
з) лідерські якості;	і) морально-вольові якості;
ї) сформованість толерантності;	й) уміння вирішувати конфлікти.
к) _____	

(можна додати особистісні якості на ваш розсуд)
7. Розподіліть подані вище особистісні якості між компонентами організаційно-методичної компетентності (вписати лише літеру нумерації з попереднього списку):
 - мотиваційно-ціннісний _____,
 - когнітивно-комунікативний _____,
 - діяльнісно-творчий _____,
 - управлінсько-ергономічний _____.
8. Які освітні компоненти, на вашу думку, сприяють формуванню організаційно-методичної компетентності?

9. Оцініть рівень сформованості організаційно-методичної компетентності нинішніх випускників
 - а) низький - ____%
 - б) середній - ____%
 - в) високий - ____%

**МЕТОДИКА ОЦІНЮВАННЯ МОТИВАЦІЙНО-ЦІННІСНОГО
КОМПОНЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ (самооцінювання)**

Анкета «Мотивація, творчість, особистість»

№ з/п	Критерії оцінки	Ступінь прояву											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		Мотиваційно-ціннісний показник											
1.	Допитливість, пізнавальна активність												
2.	Прагнення до успіху												
3.	Прагнення до навчання для успішної професійної діяльності												
4.	Прагнення отримати зовнішню оцінку діяльності												
5.	Прагнення до самовдосконалення												
		Творчий показник											
6.	Незалежність суджень												
7.	Фантазія												
8.	Прагнення до ризику												
9.	Чутливість до проблем												
10.	Критичність мислення												
		Особистісно-комунікативний показник											
11.	Володіння технологіями організаційної діяльності												
12.	Здатність до перебудови діяльності в сучасних умовах												
13.	Здатність до співпраці												
14.	Здатність акумуляувати, використовувати чужий досвід												
15.	Здатність до самоорганізації												

Рекомендації:

1. Відмітити ступінь прояву кожного показника.
2. З'єднати точки й побудувати графічний профіль.
3. Проаналізувати загальну оцінку та поведінку графіка на фрагментах «мотивація», «креативність», «професійні здібності».

1 - 6 бали - базовий рівень сформованості мотиваційно-пізнавального компоненту;

7 - 9 балів - професійний рівень сформованості мотиваційно-пізнавального компоненту;

10 - 12 балів – вищий рівень сформованості мотиваційно-пізнавального компонент.

МЕТОДИКА ВИЯВЛЕННЯ ПРИВАБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЇ

Обведіть ті пункти в колонках А та Б, які відображають те, що Вас приваблює або що не приваблює у обраній професії. У колонці А зазначено, що «приваблює», а Б - «що не приваблює». Відзначати слід дійсно значущі для Вас пункти у всіх рядках.

Професія – адміністратор закладу сфери обслуговування	
А	Б
1. Професія одна з найважливіших у суспільстві	1. Мало оцінюється важливість праці
2. Робота з людьми	2. Не вмію працювати з людьми
3. Робота вимагає постійної творчості	3. Нема умов для творчості
4. Робота не викликає перевтоми	4. Робота викликає перевтому
5. Велика зарплата	5. Невелика зарплата
6. Можливість самовдосконалення	6. Неможливість самовдосконалення
7. Робота відповідає моїм здібностям	7. Робота не відповідає моїм здібностям
8. Робота відповідає моему характеру	8. Робота не відповідає моему характеру
9. Невеликий робочий день	9. Великий робочий день
10. Відсутність частого контакту з людьми	10. Частий контакт із людьми
11. Можливість досягти соціального визнання, поваги	11. Неможливість досягти соціального визнання, поваги
12. Інші фактори (які?)	12. Інші фактори (які?)

По кожному із 11 факторів підраховується коефіцієнт значущості (КЗ). Коефіцієнт значимості визначається як: $K3 = (n + m) / N$, де: N - обсяг вибірки (кількість обстежуваних), n - кількість обстежуваних, які відзначили даний фактор у колонці А, m - кількість обстежуваних, які відзначили даний фактор у колонці Б.

Коефіцієнт значущості може змінюватись у межах від -1 до +1. Результати діагностики за групою заносяться до таблиці наступного виду:

Назва вибірки _____

Обсяг вибірки N = _____

Чинники 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 .

КЗ _____

Іноді при інтерпретації результатів припускаються серйозної методичної помилки, розглядаючи тільки остаточний показник КЗ і не враховуючи співвідношення і n і m. Потрібно ж будувати інтерпретацію на облік як першого, так і другого аспекту.

АНКЕТА «ЗДАТНІСТЬ ДО САМОВДОСКОНАЛЕННЯ»

Дайте відповідь на запитання, виставивши такі бали:

5 - якщо дане твердження повністю відповідає дійсності; 4 - скоріше відповідає, ніж ні; 3 - і так, і ні; 2- скоріше не відповідає; 1- не відповідає.

Питання анкети

№	Зміст запитання	Бали
1.	Я прагну розвивати організаторські здібності та методичну культуру для можливості їх застосування у майбутній професійній діяльності адміністратора залу	1 2 3 4 5
2.	Я залишаю час для підвищення свого рівня організаційно-методичної компетентності.	1 2 3 4 5
3.	Перепони, які виникають, стимулюють мою активність	1 2 3 4 5
4.	Я шукаю зворотний зв'язок, оскільки це допомагає мені пізнати та оцінити себе.	1 2 3 4 5
5.	Я рефлексую свою діяльність з використанням організаторських здібностей у навчанні.	1 2 3 4 5
6.	Я аналізую свої почуття і досвід використання організаційних та методичних здібностей.	1 2 3 4 5
7.	Я багато читаю про перспективні напрями організації роботи закладів обслуговування.	1 2 3 4 5
8.	Я вчуся вести професійні дискусії за професійною тематикою у сфері послуг.	1 2 3 4 5
9.	Я вірю у свої можливості як успішного адміністратора закладу сфери обслуговування	1 2 3 4 5
10.	Я прагну глибше технології професійної комунікації	1 2 3 4 5
11	Я усвідомлюю вплив, який здійснюють на мене професійні обов'язки адміністратора	1 2 3 4 5
12.	Я керую своїм професійним самовдосконаленням у сфері послуг й отримую позитивні результати	1 2 3 4 5
13.	Я маю задоволення від освоєння нового організаційно-методичного досвіду у професійній діяльності	1 2 3 4 5
14.	Зростаюча відповідальність в роботі адміністратора не лякає мене	1 2 3 4 5
15.	Я позитивно поставився б до свого професійного підвищення.	1 2 3 4 5

Підрахуйте загальну суму балів:

75-55 - активний процес самовдосконалення; 54-36 - немає стійкої системи самовдосконалення, орієнтація на самовдосконалення значно залежить від умов; 35-15 – зупинка процесу самовдосконалення.

Розроблено та адаптовано автором на основі методики В. Козлова та Г. Мануйлова (2002)

Діагностика структури пізнавальної мотивації здобувачів освіти

Інструкція: оцініть на скільки значимі для Вас причини, завдяки яким ви обрали навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Для цього обведіть, будь ласка, потрібний бал: 0 балів – не має значення; 1 бал – майже не має значення; 2 бали – важливо; 3 бали – дуже важливо.

1	Мені дуже подобається навчатися, розширювати свої знання, уміння, навчки	0 1 2 3
2	Якщо мені подобається викладач, мені цікаво вивчати дисципліну	0 1 2 3
3	Спілкуватися зі студентами набагато приємніше, ніж вчитися	0 1 2 3
4	Для досить важливо отримувати високі оцінки	0 1 2 3
5	Все, що я роблю, я роблю на належному рівні – це моя позиція	0 1 2 3
6	Знання допомагають розвинути кмітливість та винахідливість	0 1 2 3
7	Кожен студент повинен вчитися добре	0 1 2 3
8	Якщо викладач дуже строгий та вимогливий, у мене пропадає бажання вчитися	0 1 2 3
9	Мені цікаво вчити лише окремі навчальні дисципліни	0 1 2 3
10	Вважаю що успіх у навчанні – це важливо для поваги та визнання серед одногрупників	0 1 2 3
11	Доводиться старанно вчитися, щоб уникнути повчання від викладачів та батьків	0 1 2 3
12	Я відчуваю задоволення, коли самостійно та вірно виконаю навчальні завдання	0 1 2 3
13	Я хочу знати набагато більше, щоб стати кваліфікованим фахівцем	0 1 2 3
14	Добре вчитися – мій обов'язок	0 1 2 3
15	На заняттях я завжди уважний, старанний, уважно слухаю викладачів, щоб все зрозуміти та правильно виконати всі завдання	0 1 2 3
16	Мені подобається працювати на заняттях в парах, групах або команді	0 1 2 3
17	Мені подобається коли мене хвалять за мої успіхи в навчанні	0 1 2 3
18	Я гарно вчуся, бо хочу бути серед кращих студентів	0 1 2 3
19	Я багато читаю спеціальної літератури за фахом, крім підручників	0 1 2 3
20	Навчання для студентів – найважливіша справа	0 1 2 3

Інтерпритація

Мотиви	Номери відповідей
Пізнавальні	1 9 15
Комунікативні	3 10 16
Емоційні	2 8 21
Саморозвиток	6 13 19
Досягнення	5 12 18
Зовнішні (заохочення та покарання)	4 11 17
Позиція студента	7 14 20

**ЗРАЗОК ТЕСТУ ДЛЯ КОМПЛЕКСНОГО ОЦІНЮВАННЯ СТУПЕНЯ
СФОРМОВАНOSTІ ЗНАЬ ДЛЯ ЗДІЙСНЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-
МЕТОДИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

1. Укажіть основний документ, який визначає права та обов'язки сторін щодо постачання всіх видів продукції.

1. Акт.
2. Договір.
3. Декларація.
4. Позовна заява.

2. Укажіть тип бару, у якому поєднуються дві функції обслуговування за барною стійкою та приготування страв у присутності відвідувача.

1. Снек-бар.
3. Молочний бар.
2. Коктейль-бар.
4. Фітобар.

3. Який бар за характером планування нагадує театр у мініатюрі?

1. Фітобар
2. Винний бар.
3. Снек-бар.
4. Бар-вар'єте.

4. Як необхідно вчинити адміністратору, якщо відсутні супровідні документи на товари?

1. Оформити актом фактичну наявність продуктів.
2. Оприбуткувати, отримавши відповідне розпорядження керуючого бару.
3. Повернути постачальнику товари.
4. Усі відповіді правильні.

5. Укажіть кваліфікацію бармена, що веде документацію щодо руху товарів у барі?

1. Бармен 4-го розряду
2. Бармен 3-го розряду.
3. Бармен 5-го розряду.
4. Усі відповіді правильні.

6. Який посуд необхідно вилучати з обігу?

1. Порцеляновий темного кольору.
2. Щербатий та тріснутий.

3. Металевий.
4. Різнокольоровий.

7. Від чого залежить чисельність працівників бару?

1. Від кількості місць, тривалості роботи бару і навантаження на одного працівника.
2. Від загальної площі бару, виду барної стійки, наявності танцювальної площадки.
3. Від місцезнаходження бару, стану під'їзних шляхів.
4. Від частоти інвентаризації бару, виду бару, відповідальності кожного працівника на його ділянці роботи.

8. Яка найбільша тривалість робочої зміни бригади барменів?

1. 11 год. 30 хв., з обов'язковим відпочинком.
2. 11 год. 00 хв.
3. 12 год. 30 хв., з обов'язковим відпочинком наступного дня.
4. 10 год. 30 хв.

9. Укажіть психофізіологічні вимоги до адміністратора.

1. Знання правил експлуатації відео- і звуковідтворюючої апаратури.
2. У адміністратора повинен бути добре розвинений периферичний зір; одночасне приготування напоїв і розмова з гостями.
3. Відмінне знання рецептів усіх класичних коктейлів, їхніх пропорцій і варіантів.
4. Моторна пам'ять; швидкість виконання мислення, координації рухів обох рук; стійкість уваги; сумлінність, доброзичливість, привітність.

10. Укажіть послідовність запису напоїв у карті коктейлів бару.

1. Дообідні коктейлі (аперитиви), коктейлі на основі шампанського, післяобідні коктейлі (диджестиви), асортимент безалкогольних напоїв.
2. Асортимент безалкогольних напоїв, дообідні коктейлі (аперитиви), коктейлі на основі шампанського, післяобідні коктейлі (диджестиви).
3. Коктейлі на основі шампанського, дообідні коктейлі (аперитиви), післяобідні коктейлі (диджестиви), асортимент безалкогольних напоїв.
4. Післяобідні коктейлі (диджестиви), асортимент безалкогольних напоїв, коктейлі на основі шампанського, дообідні коктейлі (аперитиви).

**ДІАГНОСТИКА РІВНЯ СФОРМОВАНOSTІ ТА ПРОЯВІВ АКТИВНОЇ
КОМУНІКАТИВНОСТІ ОСОБИСТОСТІ**
(за В.Ф. Ряховським)

Інструкція. За кожну відповідь "так" нараховується 2 бали, "інколи" — 1 бал, "ні" — 0.

Опитувальник

1. Ви очікуєте на буденну ділову зустріч. Чи виводить це вас із звичної колії?
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря аж доти, доки вже зовсім не сила терпіти?
3. Чи не викликає у вас невдоволення або збентеження доручення виступати з доповіддю чи повідомленням у зв'язку із якоюсь нагодою?
4. Ви маєте нагоду поїхати у відрядження до міста, де ніколи ще не бували. Чи докладете ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з іншими?
6. Чи дратує вас прохання незнайомої людини (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання тощо)?
7. Чи вірите ви в існування проблеми "батьків і дітей" та, в тому числі, що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи не посоромитеся ви нагадати знайомому, що він забув повернути 10 гривень, що їх ви позичили йому кілька місяців тому?
9. У кафе вам подали недоброякісну страву. Чи змовчите ви, лише незадоволено відсунувши тарілку?
10. У ситуації один на один з незнайомою людиною ви не розпочне* те бесіду самі і вам не сподобається, якщо першою заговорить вона. Чи це так?
11. Вас жахає будь-яка довга черга (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру тощо). Вам легше відмовитися від свого наміру, ніж встати у хвіст і нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся ви брати участь у залагодженні конфліктної ситуації?
13. У вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінювання творів літератури, мистецтва, культури, ніяких "чужих" думок з цього приводу ви не приймаєте. Це так?
14. Почувши десь у неофіційній ситуації ("в кулуарах") явно помилкову точку зору з добре відомого вам питання, ви, скоріше за все, промовчите?
15. Чи викликає у вас невдоволення прохання знайомих допомогти розібратися в якійсь проблемі чи навчальній темі?
16. Вам легше формулювати свою точку зору (думку, оцінку) у письмовій формі, ніж в усній?

Інтерпретація результатів.

32-30 болів. Ви некомунікательні, і це ваша біда, оскільки саме ви, передусім, страждаєте від цього. Однак і близьким людям нелегко. На вас

важко покластися в справі, що потребує групових зусиль. Намагайтеся бути більш комунікабельними, контролюйте себе.

29-25 балів. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності, і тому у вас, мабуть, мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів якщо і не призводять вас до паніки, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і часто буваєте незадоволені собою. Однак не обмежуйтеся лише цим, оскільки саме від вас залежить змінити ці особливості характеру. Хіба не буває так, що чимось сильно захопившись, ви "несподівано" стаєте розкутими та комунікабельними? Варто лише постаратися.

24—19 балів. Ви певною мірою товариські, у знайомій обстановці почуваете себе цілком упевнено. Нові проблеми вас не лякають, однак з новими людьми ви сходитеся обережно, неохоче берете участь у суперечках і диспутах. У ваших висловленнях часом занадто багато сарказму без усякої на те підстави. Усі ці недоліки ви зможете подолати.

18-14 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою позицію без зайвої запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час ви не любите гучних компаній, екстравагантних витівок та багатослів'я -усе це вас дратує.

13-9 балів. Ви дуже товариські (часом, мабуть, навіть надміру), зацікавлені, говіркі, любите висловлюватися по різних питаннях, що, буває, дратує інших. Охоче знайомитесь з новими людьми, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, що ви виходите з себе, однак швидко відходите. Чого вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зустрічі із серйозними проблемами. При бажанні, однак, ви зможете змусити себе не відступати.

8-4 бали. Товариськість "б'є з вас ключем". Ви завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас нудьгу. Охоче висловлюєтесь, навіть якщо ваше уявлення про проблему більш ніж поверхове. Усюди почуваете себе у своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете її успішно довести до завершення. З цієї причини люди ставляться до вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цим.

3 бали і менше. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся в справи, що не мають до вас ніякого відношення, беретеся судити про проблеми, в яких зовсім некомпетентні. Через це ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів. Вам необхідно зайнятися самовихованням.

ПРИКЛАДИ СИТУАЦІЙНИХ ЗАВДАНЬ

Завдання 1. Вирішіть ситуаційне завдання

Ви працюєте барменом винного бару.

Вам необхідно :

- вказати основні вимоги до обслуговування відвідувачів у барі;
- дати рекомендації, щодо подавання вина і барі;
- підберіть посуд для подавання вина;
- вказати санітарні вимоги до миття посуду, інвентарю та інструментів;

Завдання 2. Вирішіть ситуаційне завдання

Ви працюєте барменом снєк-бару.

Вам необхідно :

- вказати правила подавання страв та закусок;
- відпрацювати прийоми подавання закусок у барі даного типу
- охарактеризувати техніку розрахунків бармена з відвідувачами:

Завдання 3. Вирішіть ситуаційне завдання

Ви працюєте барменом десертного бару.

Вам необхідно:

- вказати асортимент десертного бару та способи подавання десертів;
- вказати особливості приготування солодких страв на основі вершків та сметани;
- підібрати посуд для подавання солодких страв
- відпрацювати прийоми подавання солодких страв у барі

Завдання 4. Вирішіть ситуаційне завдання

Ви працюєте барменом шоколадного бару.

Вам необхідно:

- вказати асортимент та способи подавання гарячих напоїв;
- підібрати посуд для подавання гарячих напоїв;
- Відпрацювати прийоми подавання гарячих напоїв

МЕТОДИКА ВИЗНАЧЕННЯ ПРОЯВУ УПРАВЛІНСЬКИХ ЯКОСТЕЙ (В. Захарова, О. Журавльова)

Інструкція: Тест містить 16 груп тверджень, що характеризують ділові якості керівника. Кожна група складається з трьох тверджень, позначених літерами а, б, в. Вам потрібно уважно прочитати всі три твердження у складі кожної групи і обрати одне, яке найбільш відповідає вашій думці про керівництво. Відмітьте обране твердження на тестовому бланку знаком «+» під відповідною літерою.

Якщо ви оцінюєте одночасно двох або більше керівників, порівняйте їх між собою за запропонованими трьома твердженнями, обравши по одному з них, яке характеризує кожного керівника (або одне твердження, що характеризує двох або більше керівників), та відмітьте ваше ставлення до кожного на тестовому бланку різними знаками: 0; +; –.

Не пишіть на тестовому бланку! Ставити відмітки слід лише на бланку відповідей!»

Текстовий бланк

	а	б	в
1.	Центральне керівництво вимагає, щоб про всі справи доповідали йому	Намагається все вирішувати разом з підлеглими, сам вирішує лише оперативні питання	Деякі важливі справи вирішуються фактично без участі керівника, його функції виконують інші
2.	Завжди що-небудь наказує, розпоряджається але ніколи не просить	Наказує так, що хочеться виконати	Наказувати не вміє
3.	Старається щоб його замісники були кваліфікованими спеціалістами	Керівнику все одно хто працює у нього замісником, помічником	Він досягає безвідмовного виконання і підкорення замісників, помічників
4.	Його цікавить лише виконання плану, а не відношення людей один до одного.	В роботі не зацікавлений, підходить до діла формально.	Вирішуючи задачі, намагається скласти гарні стосунки між людьми в колективі.
5.	Мабуть він консервативний, так як боїться нового.	Ініціатива підлеглих керівником не приймається.	Сприяє тому, щоб підлеглі працювали самостійно.
6.	На критику керівника звичайно не засмучується, прислухається до неї.	Не любить коли його критикують і не старається приховати це.	Критику вислухує навіть збирається прийняти міри, але нічого не робить.

7.	Складається враження, що керівник боїться відповідати за свої дії, бажає зменшити свою відповідальність	Відповідальність розділяє між собою і підлеглими	Керівник сам приймає рішення чи відміняє їх
8.	Регулярно радиться з підлеглими, особливо досвідченими працівниками	Підлеглі не лише радяться, а й можуть давати вказівки своєму керівникові	Не припускає щоб підлеглі йому радили, а тим більше заперечували
9.	Зазвичай радиться з замісником і нижчестоящими керівниками, але не з рядовими підлеглими	Регулярно спілкується з підлеглими, говорить про положення справ в колективі, про складнощі, які належить подолати	Для виконання будь-якої роботи йому нерідко належить вмовляти підлеглих.
10.	Завжди звертається до підлеглих чемно, доброзичливо	В спілкуванні з підлеглими часто проявляється байдужість	По відношенню до підлеглих буває не тактичним і навіть грубим
11.	В критичних ситуаціях керівник погано порадиться зі своїми обов'язками	В критичних ситуаціях керівник, як правило, переходить на більш жорсткі методи керівника	Критичні ситуації не змінюють способу його керівництва
12.	Сам вирішує навіть ті питання з якими погано знайомий	Якщо щось не знає, то не боїться цього показати і звертається за допомогою інших	Він не може діяти сам, а чекає поштовху зі сторони
13.	Він не дуже вимоглива людина	Він вимогливий, але одночасно і справедливий	Про нього можна сказати, що він надто строгий і навіть прискіпливий
14.	Контролюючи результати, завжди помічають позитивну сторону, хвалить підлеглих	Завжди надто суворо контролює працю підлеглих та колективу	Контролює роботу час від часу
15.	Керівник вміє підтримувати дисципліну та порядок	Часто робить зауваження підлеглим	Не може впливати на дисципліну
16.	В присутності керівника підлеглим весь час доводиться працювати в напруженні	З керівником працювати цікаво	Підлеглі надані самим собі

Бланк відповідей

Обведіть один з варіантів або а), або б), або в).													
1.	а	б	в							9.	а	б	в
2.	а	б	в							10.	а	б	в
3.	а	б	в							11.	а	б	в
4.	а	б	в							12.	а	б	в
5.	а	б	в							13.	а	б	в
6.	а	б	в							14.	а	б	в
7.	а	б	в							15.	а	б	в
8.	а	б	в							16.	а	б	в

Інтерприпація

Директивний компонент – Д

Орієнтація на власну думку та оцінки. Прагнення до влади, впевненість у собі, схильність до жорсткої формальної дисципліни, велика дистанція з підлеглими, небажання визнавати свої помилки. Ігнорування ініціативи, творчої активності людей. Єдино- особисте прийняття рішень. Контроль за діями підлеглих.

Попустительський компонент (пасивного невтручання) – П

Поблажливість до працівників. Відсутність вимогливості суворої дисципліни, контролю, ліберальності, панібратства з підлеглими. Схильність перекладати відповідальність у прийнятті рішень.

Колегіальний компонент – К

Вимоги та контроль поєднуються з ініціативним та творчим підходом до виконуваної роботи та свідомим дотриманням дисципліни. Прагнення делегувати повноваження та розділити відповідальність. Демократичність у прийнятті рішення.

Ключ

№	а	б	в	№	а	б	в
1	Д	К	П	9	Д	К	П
2	Д	К	И	10	К	П	Д
3	К	П	Д	11	П	Д	К
4	Д	П	К	12	Д	К	П
5	П	Д	К	13	П	Х	Д
6	К	Д	П	14	К	Д	П
7	П	К	Д	15	К	Д	П
8	К	П	Д	16	Д	К	П

МЕТОДИКА МОДЕЛЮВАННЯ КОМФОРТНИХ УМОВ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ КЛІЄНТАМИ

Ситуаційне завдання № 1

Ви працюєте адміністратором гриль – бару. При прийманні птиці виявилася недостача у кількості 5 кг. Ваші дії в вказаній ситуації. Який необхідно оформити документ? Відповідь обґрунтуйте.

Ситуаційне завдання № 2

Ви працюєте адміністратором винного бару.

Вам необхідно :

- вказати основні вимоги до обслуговування відвідувачів у барі;
- дати рекомендації, щодо подавання вина і барі;
- вказати санітарні вимоги до миття посуду, інвентарю та інструментів;
- вказати правила ведення «Книги відгуків та пропозицій».

Ситуаційне завдання № 3

Ви працюєте адміністратором шоколадного бару.

Вам необхідно:

- вказати асортимент та способи подавання десертів, гарячих напоїв;
- вказати послідовність приготування напоїв при обслуговування великої групи відвідувачів;
- вказати техніку розрахунків бармена з відвідувачами, подавання рахунків;
- охарактеризувати зміст, правила ведення «Книги відгуків та пропозицій».

Ситуаційне завдання № 4

Ви працюєте адміністратором вітамінного бару.

Вам необхідно:

- розробити асортимент вітамінного бару;
- схарактеризувати послуги, що надаються у барі.

МІНІ-АНКЕТУВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЦОЇ ОСВІТИ

«Ставлення майбутніх фахівців сфери обслуговування до проблеми формування їх організаційно-методичної компетентності»

1. Чи потрібно сучасному фахівцеві сфери обслуговування володіти організаційно-методичною компетентністю?

Так Ні Важко відповісти

2. Які, на вашу думку, особистісні якості для важливі майбутніх фахівців сфери обслуговування?

- лідерські якості;
- наявність професійної комунікативності;
- уміння роботи в команді;
- активна діяльність у нестандартних і невизначених ситуаціях;
- управлінські здібності та уміння контролювати роботу інших.

3. Що, на вашу думку, повинен уміти робити адміністратор закладу індустрії гостинності?

- забезпечує роботу з ефективного і культурного обслуговування відвідувачів, створення для них комфортних умов;
- здійснює контроль за раціональним оформленням залу, барних стійок, вітрин, і т.д.;
- забезпечує чистоту і порядок у залі;
- контролює прийом замовлень від відвідувачів;
- здійснює перевірку виписаних рахунків і проведення розрахунків з відвідувачами;
- вживає заходів до запобігання і ліквідації конфліктних ситуацій;
- контролює дотримання працівниками організації трудової і виробничої дисципліни, правил і норм охорони праці, техніки безпеки, вимог виробничої санітарії і гігієни.

4. Як ви оцінюєте ваш рівень організаційно-методичної компетентності?

Високий Середній Низький

5. Чи хотіли б ви підвищити свій рівень організаційно-методичної компетентності?

Так Ні Не готовий відповісти

СВІТЛИНИ З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ СТУДЕНТІВ
ПОЛТАВСЬКОГО ФАХОВОГО КООПЕРАТИВНОГО КОЛЕДЖУ





Алгоритм вибору статистичного критерію (за Д. О. Новиковим)

