

Антон Васько
(м. Тернопіль)

МЕТОДИ І ФОРМИ РОЗВИТКУ ЛІДЕРСЬКИХ ЯКОСТЕЙ У МЕНЕДЖЕРІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В СИСТЕМІ ЗВО

Менеджери готельного сервісу в своїй професійній діяльності реалізують керівництво як лідерство, тобто виступають як суб'єкти групових норм та очікувань, які спонтанно формуються в міжособистісних стосунках; їхня діяльність забезпечується морально-психологічними нормами спільної діяльності, в своїй активності вони обмежені внутрішньогруповими стосунками.

Менеджер готельного бізнесу — це фахівець, який займається організацією обслуговування в готелях або туристичних комплексах, він керує готелем, з метою забезпечення комфорту гостей. Також це професіонал, який займається обслуговуванням клієнтів.

Основними видами діяльності менеджера готельного бізнесу є:

- бронювання готельних послуг: оформлення замовлень від споживачів; бронювання і ведення документації;
- приймання, розміщення і виписування гостей: реєстрація та розміщення гостей; надання їм інформації про готельні послуги; укладання договорів про надання готельних послуг; проведення розрахунків із гостями;
- організація обслуговування гостей під час проживання: організація і контроль роботи обслуговуючого і технічного персоналу щодо послуг розміщення, прибирання номерів; організація робіт із надання послуг харчування в номерах;
- продаж готельного продукту: оцінювання конкурентоспроможності готелів, виявлення попиту на готельні послуги.

Бути ефективним менеджером, безумовно, передбачає володіння певними лідерськими якостями, незважаючи на спростування сучасними вченими теорії рис.

Теорії та практиці навчання майбутніх фахівців готельного бізнесу присвячені праці вітчизняних та зарубіжних дослідників, зокрема: М. Вебера, А. Віндюка, І. Герасимової С. Калашнікової, О. Кашинської, В. Полуда, Л. Соловей, О. Тофлера, С. Хорнбі та інших.

Разом з тим, проблема підготовки спеціалістів в галузі менеджменту, зокрема формування лідерських якостей здобувачів освіти — майбутніх менеджерів готельного бізнесу в системі ЗВО, недостатньо досліджена.

Все більше викладачів закладів вищої освіти, вчених і менеджерів-практиків, які стикаються із педагогічною стороною питання навчання лідерству, зазначають важливість розвитку у здобувачів освіти, майбутніх менеджерів, компетентностей із теорії і практики управління та формування лідерських якостей для наступної успішної професійної діяльності.

Бізнес-курси досить трудомісткий і затратний процес, крім того на сьогодні в наукових дослідженнях переважає думка про неможливість змінити психологію людей, впродовж короткого періоду розвинути сильні та нейтралізувати слабкі сторони особистості, в тому числі й лідерські якості. Розвивати все це необхідно саме під час навчання в закладі вищої освіти.

Під час підготовки менеджерів готельного бізнесу зростає значення розвитку особистісних якостей, таких як цілеспрямованість, підприємливість, порядність, наполегливість, комунікабельність, лідерські тенденції, здатність вести за собою людей

для досягнення поставленої мети та інші. Безумовним є те, що все перелічене вище має бути основою підготовки сучасного менеджера готельного бізнесу.

Здійснивши теоретичний аналіз науково-методичної літератури, ми виділили декілька можливих основоположних методів проведення занять зі здобувачами вищої освіти спеціальності 028 Менеджер готельно-ресторанного і туристичного бізнесу, спрямованих на розвиток і удосконалення лідерських якостей в освітньому процесі.

Розглянемо їх.

1. Метод ситуаційних завдань (case-study).

Викладачі використовують метод ситуаційних завдань (*case method*), як доповнення до лекцій або як основу для окремих курсів. Важливість кейсів у навчанні незаперечна. Кейси допомагають здобувачам освіти розвивати навички визначення проблеми, аналізу ситуацій, оцінку альтернативних варіантів, прийняття рішень. Всього цього складно досягнути, читаючи лекції.

Рекомендується використовувати можливість кейсових завдань якомога більше, оскільки практикуючись на прийнятті правильних рішень, вислуховуючи думки інших із проблемних питань, опосередковано формуються такі якості, як уміння аналізувати ситуацію, об'єктивність, оперативність, здатність адаптуватися та певний досвід у різних складних ситуаціях. Все це, безумовно, можна назвати важливими якостями для ефективного лідерства.

2. Використання конкретних прикладів із життя.

Популярність серед викладачів і студентів кейсових завдань зовсім не передбачає повного переходу на цей метод. В освітньому процесі, як і раніше, основну роль відіграють лекції, теоретичні знання.

Багато викладачів використовують у своїх лекціях приклади із реально існуючих компаній для того, щоб зробити теоретичні знання більш доступними і зрозумілими студентам. Під час лекцій важливо часто наводити приклади щодо здібностей та лідерських навичок найбільш успішних керівників відомих компаній, підкреслювати їхні якості і те, що не обов'язково бути ідеальним для ефективного керівництва і неможливо володіти всіма якостями від народження, багато можна розвивати.

3. Елементи тренінгів та вправ

Тренінг (англ. *training*) означає набуття навичок через ділові та рольові ігри, вправи, групові дискусії і т. ін. Тренінг — це інтенсивна форма навчання, спрямована на практичне засвоєння прийомів використання тієї чи іншої технології. Тренінги відрізняються від будь-якої іншої форми навчання високим ступенем інтенсивності та активністю всіх учасників, причому особлива увага приділяється отриманню практичних умінь і навичок, необхідних у роботі.

На тренінгу навчання відбувається в режимі дій, аналізу отриманого досвіду, зворотного зв'язку учасників, що дає можливість досліджувати свої власні успішні й не дуже методи роботи й стратегії взаємодії з іншими людьми, а також зробити висновки і багато чому навчитися в безпечній ситуації тренінга.

У закладах вищої освіти навчальні тренінги використовуються для: прискорення адаптації до умов практичної діяльності, їх швидкої «підгонки» під вимоги робочого місця і організації в цілому; усунення пробілів у професійній підготовці і переборювання неефективних форм поведінки; навчанню новим технологіям і методам праці; швидкої підготовки для роботи в новій посаді (Бондарєва, 2020).

Під час тренінгу створюється неформальне, невимушене спілкування, яке відкриває перед групою багато варіантів розвитку та розв'язання проблеми. Як правило,

здобувачі освіти в захопленні від тренінгових методів, тому що ці методи роблять процес навчання цікавим, не обтяжливим.

4. Сугестивні методи

Сугестопедагогіка (від лат. *suggestio* — навіювання) — психотерапевтична течія світової педагогіки, яка пройшла тривалий шлях розвитку, впродовж якого змінювались її сугестивні методи навчання: гіпнопедичний та ритмопедичний. Як зазначає С. Пальчевський, цей напрям у педагогіці «...цілеспрямовано з навчально-виховною метою використовує засоби навіювання, що дозволяє розширити і поглибити навчальний процес» (Пальчевський, 2005).

Особливістю цих методів є незвичний спосіб подачі навчального матеріалу, орієнтованого на швидке запам'ятовування. Методи сугестивного навчання базуються на взаємодії усвідомлених і неусвідомлених компонентів психіки в процесі засвоєння та переробки інформації. Базовими складовими сугестивного навчання є психоаналіз і психологія навіювання.

В основу сугестивних методів покладено впливи засобами неспецифічної психічної реактивності: інтонацією голосу, жестом, мімікою, поглядом, поставою, джерелом слова — тобто всім, що пов'язане з моментом вимови слова. Вплив на здобувача освіти має також зовнішній вигляд викладача, його емоційність, інтонація, міміка, жестикуляція, своєрідність колективу, середовище закладу вищої освіти. Ставлення студента до матеріалу, що вивчається, зумовлене не тільки змістом пояснень викладача, але й тим, хто веде це пояснення (ступінь авторитету).

Також слід розвивати лідерські якості і в ході стандартних лекцій та практичних занять.

Під час складання робочих навчальних програм освітніх компонентів зі спеціальності 028 Менеджер готельно-ресторанного і туристичного бізнесу потрібно враховувати всі описані вище методи і форми. Особливо важливу роль слід приділяти вправам та діловим іграм відповідно до теми заняття. Що стосується лідерських якостей, можна організовувати соціально-психологічні вправи для розвитку певних рис характеру.

Слід також зазначити, що для забезпечення ефективності процесу формування лідерських якостей, необхідно дотримуватись таких організаційно-педагогічних умов:

1. Виявлення і розвиток лідерських якостей здобувачів освіти в умовах особистісно-орієнтованого підходу, що дозволить їм проявляти позицію суб'єкта управлінської діяльності.

2. Орієнтація викладачів на нові професійні ролі (супровід і консультування здобувачів освіти), що сприяє більш ефективній організації студентами самостійної діяльності.

3. Забезпечення оперативної діагностики та оцінки ефективності процесу формування лідерських якостей. На нашу думку, найбільш сприятливими для формування особистості лідера будуть умови особистісно-орієнтованого підходу. Під особистісно-орієнтованим підходом ми розуміємо методологічну орієнтацію в педагогічній діяльності, що дозволяє шляхом опори на систему взаємопов'язаних понять, ідей і способів дій забезпечити й підтримувати процеси самопізнання та самореалізації особистості студента/студентки, розвитку його/її неповторної індивідуальності. Цей підхід враховує, перш за все, інтереси студента і сприяє розвитку особистісних якостей.

Використання такого підходу дозволить виявити лідерські якості студента/студентки, що зароджуються, створити умови для їх успішного формування.

Надання можливості вибору сприяє розвитку самостійності, впевненості в своїх силах, відповідальності за прийняті рішення, зміцнення позицій суб'єкта. Різноманітність видів діяльності і підвищення вимог до результатів цієї діяльності сприяють постійному зростанню особистості, саморозвитку, що є невід'ємною рисою студента-лідера.

Виходячи із наведеного вище, можна зробити висновок про те, що найбільш ефективний метод впливу на розвиток лідерських якостей у студентів, майбутніх менеджерів готельного бізнесу — це вплив на них вже в процесі навчання, цілеспрямовані та осмислені заходи із виявлення й удосконалення необхідних характеристик для полегшення їхньої практичної діяльності в майбутньому.

Список використаних джерел

1. Бондарєва Л. І. Навчальний тренінг як ефективна система професійної адаптації у вищій школі. Стратегія післядипломної освіти для сталого розвитку : колективна монографія / за заг. ред. Н. М. Рідей, Л. М. Панченко. 2 вид., доп. і перероб. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2020. С. 312-318. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/36741>
2. Віндюк А. В. Теоретичні і методичні засади професійної підготовки майбутніх фахівців з готельно-курортної справи в умовах ступеневої освіти : автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Запоріжжя, 2012. 40 с.
3. Кашинська О. Форми та методи організації самостійної роботи студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» при викладанні фахових дисциплін. *Молодь і ринок*. № 10 (141). 2016. С. 104-108.
4. Пальчевський С. С. Сугестопедагогіка: новітні освітні технології : навч. посіб. Київ : Кондор, 2005. 351 с.
5. Полуда В. В. Оцінювання професійної компетентності майбутнього фахівця готельної справи. Збірник наукових праць. Вінниця, 2009. Випуск 22. С. 165-170.