

УДК 378:37.013(338.46)

Давидов Є.О.¹, Лунячек В.Е.²

¹ здобувач вищ. осв. 2 курсу магістратури, ХНЕУ ім. Семе́на Кузне́ця, м. Харків

² д-р пед. наук, професор, ХНУ ім. В. Н. Каразі́на, м. Харків

**ПИТАННЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК
ЯК ОДИН З ВИКЛИКІВ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ
ФАХІВЦІВ ЗІ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА»**

Готельно-ресторанна справа як складова сфери обслуговування впродовж років є невід'ємною складовою економіки та суспільного життя. На сучасному етапі розвитку суспільства, готельно-ресторанне обслуговування стало невід'ємною складовою культури країн, тісно пов'язане з такими сферами як

етика, естетика, та власне комунікація. Історично склалось, що підготовка майбутніх фахівців для галузі здійснюється на різних освітніх рівнях, в тому числі – це й вища освіта. Однак з вимушеним переходом до змішано-дистанційної форми навчання в Україні, спостерігається зниження якості кваліфікації підготовлених кадрів системою вищої освіти.

Метою дослідження було визначено встановлення причинно-наслідкового зв'язку – що призвело до зниження якості професійної підготовки фахівців у системі вищої освіти. Сформовано наступну гіпотезу: навчання в умовах дистанційної освіти обмежує розвиток комунікативних навичок здобувачів освіти, як наслідок – створює додаткові виклики під час професійної адаптації.

Сфера обслуговування – активна, комунікативна сфера, що в більшості випадків передбачає обов'язкову і тривалу міжособистісну комунікацію. Звісно, готельно-ресторанна справа має і тилові посади, що мають меншу частоту міжособистісної взаємодії. Однак на початку становлення професійної кар'єри, переважна більшість фахівців проходить своє становлення на посадах так званого front-office – з безпосередньою взаємодією з клієнтами. В тому числі, це може включати міжнаціональну і мульти-лінгвістичну комунікацію.

Заклади вищої освіти, під час розробки освітньо-професійних програм (далі – ОПП) підготовки майбутніх фахівців, у своїй діяльності керуються міністерськими стандартами [1]. Відповідно до стандарту 241 спеціальності, цілями навчання є: формування загальних і фахових компетентностей достатніх для успішного розв'язання спеціалізованих складних задач і практичних проблем, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у сфері готельного та ресторанного бізнесу. Разом з тим, у навчальному процесі рекомендується використовувати загально- та спеціально-наукові методи: економічні, інформаційні, методи обслуговування (технологічно-виробничі, інтерактивні, сервісні).

Результатом успішного проходження ОПП здобувачем є набуття компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків.

Розглядаючи загальні та спеціальні компетентності зі стандарту [1, с. 6 – 7], робиться акцент на комунікативні аспекти як: здатність вільною спілкуватися державною та іноземною мовами, здатність працювати в команді, оволодіти навичками використання інформаційних і комунікаційних технологій. Також це здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. Відповідно, комунікативні навички є суттєвою складовою загальної програми підготовки.

Попри зазначене вище, реально відстежити набуття зазначених навичок та умінь в умовах дистанційної освіти для науково-педагогічного персоналу стає викликом. Офлайн-взаємодія дозволяє використовувати емоційний інтелект, зчитувати емоції здобувачів освіти. Дистанційно – це можливо лише за умови використання технічних засобів передачі відео в реальному часі. Однак це не єдина виключна умова, оскільки для встановлення емоційного контакту також необхідною є відкритість здобувача освіти до взаємодії, стабільне Інтернет-з'єднання, якість і швидкість передача зображення, освітлення приміщення тощо. Таким чином, можна сміливо стверджувати, що повністю відтворити ті самі умови і якість освіти в умовах дистанційного навчання з використанням ідентичного об'єму ресурсів є непосильною задачею.

З іншого боку, комунікативні навички можливо розвивати поза межами навчально-виховного процесу – в інших соціальних сферах життя. Спілкування з друзями, відвідування культурних місць та заходів, хобі та інші можливості безумовно створюють умови для розвитку комунікаційних навичок, однак в повній мірі не можуть задовольнити ті самі можливості, що створюються в умовах навчання. Ситуаційне моделювання, імітація, робота в команді, відтворення і реставрація технологічних операцій – саме ці навчальні елементи є підґрунтям створення професійної впевненості.

В рамках дослідження, для отримання уявлення щодо поточного стану, було проведено опитування здобувачів вищої освіти бакалаврського рівня 1 – 4 курсів за досліджуваною спеціальністю. Метою опитування було встановити

студентський погляд та оцінку власних комунікативних навичок в умовах дистанційної освіти, а також спробувати визначити причини неефективного використання всіх можливостей цифрової дистанційної освіти.

Структурно, анкета опитування включає три блоки: саморефлексія на комунікативні навички та їх вплив на професійну діяльність; частоту і причини використання/не використання відеозв'язку під час дистанційного навчання; потребу та бажання відновлення класичного очного навчання.

В опитуванні прийняли участь 32 респонденти – активні учасники освітнього процесу. За результатами проведеного опитування, більшість студентів (59,4%) відчуває занепад або стагнацію розвитку свої комунікативних навичок, проте компенсує їх розвиток через інші сфери соціального життя. При цьому, 25% опитаних не відчуває стагнації таких навичок, а 15,6% засвідчує нестачу живого, офлайн спілкування.

Щодо впливу на професійні навички та уміння, 50% студентів стверджує про відсутність впливу, бо необхідні комунікативні навички отримані в інших соціальних сферах, 46,9% вважає, що це може створювати певні незручності і лише 1 здобувач освіти засвідчив про складність адаптації.

Серед запропонованих 6 груп комунікативних навичок (рис. 1), на думку здобувачів освіти, найбільше страждають навички публічних виступів та навички співпраці. Разом з цим, 31,3% опитаних або 10 здобувачів освіти повністю влаштовують існуючі умови провадження освіти, а 22 студенти виявили бажання повернутись до стін університетів.



Рис. 1. Результати опитування студентів щодо найбільш уразливих комунікативних навичок в рамках дистанційного навчання

Таким чином, можна стверджувати, що здобувачі освіти як цільова аудиторія освітніх послуг та майбутні професіонали відчують ті самі виклики, що й викладачі закладів вищої освіти. При цьому, більшість опитаних як причину невикористання відеозв'язку називають дискомфорт та зовнішній вигляд, що може засвідчувати недостатню толерацію освітнього процесу з боку саме викладачів. Зі слів роботодавців, молоді фахівці приступають до роботи не підготовленими, що зумовлює необхідність додаткової перепідготовки і додаткові витрати часу, і то є наслідком недосконалості дистанційної освіти.

Список використаних джерел:

1. Про затвердження стандарту вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти: Наказ МОН № 384 від 04.03.2020 р. URL: <https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-Hotel-restor.sprava-bakalavr-VO.18.01.pdf> (дата звернення: 30.10.2024 р.)