

УДК 378.14.015.62

КОВАЛЕНКО Олександр – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри туризму, Сумський національний аграрний університет, вул. Герасима Кондратьєва, 160, м. Суми, 40000, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>

ResearcherID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/AAG-4107-2020>

ЄПИК Лариса – кандидат історичних наук, доцент кафедри музикознавства та культурології, Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка, вул. Роменська 87, м. Суми, 40002, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5160-6529>

ResearcherID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/AAD-1760-2021>

DOI:

Бібліографічний опис статті: Коваленко, О., Єпик, Л. (2023) Аналіз європейського досвіду підготовки фахівців сфери гостинності. *Людинознавчі студії. Серія «Педагогіка»*, № 16 (48), 2023, doi:

АНАЛІЗ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ДОСВІДУ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

***Анотація.** У даній статті зазначено, що в умовах інтеграції вітчизняної системи освіти в європейський та світовий освітній простір, є доцільним ретельне вивчення наявного зарубіжного досвіду у сфері підготовки фахівців для індустрії туризму, з тим, щоб підвищити загальний рівень якості освітніх послуг та забезпечити формування фахівців, здатних приймати економічно обґрунтовані рішення з управління готелями, ресторанами, туристичними компаніями, а також грамотно визначати їхню стратегію та тактику, розвивати інтеграційні процеси у світовій та вітчизняній індустрії гостинності та туризму. Також у роботі визначено, що у світовій практиці найбільш популярні дві моделі викладання «науки гостинності» – американська та швейцарська. Навчальні заклади, що прийняли американську модель,*

характерний сильніший акцент на менеджменті як такому, а у швейцарській моделі, навпаки, велику увагу приділяють прикладним питанням. У роботі розкрито тезу про те, що роботодавці часто віддають перевагу випускникам європейських готельних шкіл, які пройшли практику у найкращих готелях. Особливо цінуються дипломи швейцарських інституцій, які традиційно гарантують високий рівень підготовки – адже швейцарська модель освіти вважається еталоном навчання у сфері готельного бізнесу. В статті розглянуто умови та сутність підготовки фахівців сфери гостинності на прикладі декількох європейських освітніх установ, таких як: Готельна школа Лозанни (Швейцарія), Інститут міжнародного готельного менеджменту у Парижі (Франція), Інститут Ватель (Франція). Також у даній роботі визначено, що детальне вивчення зарубіжних моделей професійного навчання та ретельний їх відбір з урахуванням національних особливостей, особливо економічних умов та забезпечення матеріально-технічної бази, дозволив би вітчизняним закладам вищої освіти інтегруватися у світове професійне середовище та, в перспективі, стати конкурентоспроможними на світовому ринку освітніх послуг.

Ключові слова: гостинність, підготовка фахівців, європейський досвід, індустрія туризму.

KOVALENKO Oleksandr – PhD in Pedagogy, Associate Professor, Head of the Department of Tourism, Sumy National Agrarian University, 160, Herasyama Kondratieva Street, Sumy, 40000, Ukraine

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>

ResearcherID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/AAG-4107-2020>

YEPYK Larysa – PhD in History, Associate Professor at the Musicology and Cultural Studies, Sumy State Pedagogical University named after A S Makarenko, 87, Romenskaya street, Sumy, 40002, Ukraine

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5160-6529>

ResearcherID: <https://www.webofscience.com/wos/author/record/AAD-1760-2021>

DOI:

To cite this article: Kovalenko, O., Yepyk, L., (2023) Analiz evropeiskogo dosvidu pidgotovki fakhivtsiv sfery gostinnosti [Analysis of the European experience training of hospitality spheres] *Human Studies. Series of Pedagogy*, № 16 (48), 2023, doi:

ANALYSIS OF THE EUROPEAN EXPERIENCE TRAINING OF HOSPITALITY SPHERES

***Summary.** This article states that in the context of the integration of the domestic education system into the European and global educational space, it is expedient to carefully study the available foreign experience in the field of training specialists for the tourism industry, in order to increase the overall level of quality of educational services and ensure the formation of specialists capable of to make economically justified decisions on the management of hotels, restaurants, and travel companies, as well as competently determine their strategy and tactics, develop integration processes in the global and domestic hospitality and tourism industry. The work also determined that the two most popular teaching models of the "science of hospitality" are the American and the Swiss. Educational institutions that have adopted the American model are characterized by a stronger emphasis on management as such, while in the Swiss model, on the contrary, much attention is paid to applied issues. The paper reveals the thesis that employers often prefer graduates of European hotel schools who have completed internships in the best hotels. Diplomas from Swiss institutions, which traditionally guarantee a high level of training, are especially valued - because the Swiss model of education is considered the benchmark for training in the hotel business. The article examines the conditions and essence of training specialists in the field of hospitality on the example of several European educational institutions, such as: Hotel School of Lausanne (Switzerland), Institute of International Hotel Management in Paris (France), Vatel Institute (France). Also, in this work it is determined that a detailed study of foreign models of professional training and their*

careful selection taking into account national characteristics, especially economic conditions and provision of the material and technical base, would allow domestic institutions of higher education to integrate into the global professional environment and, in the future, become competitive on the world market of educational services.

Key words: *hospitality, training of specialists, European experience, tourism industry.*

Вступ / Introduction

Світовий розвиток ринку сфери послуг призвів до того, що нині його внесок у соціальний та економічний розвиток більшості країн набагато перевищує частку матеріального виробництва. Сфера сервісу сьогодні стає не тільки невіддільною частиною формування нормальних умов життєдіяльності людини, а й однією із найнеобхідніших елементів інфраструктури бізнесу. Сфера послуг є дуже перспективним напрямом. Вона надає до 70% всіх робочих місць економіки. У розвинених країнах близько 60% працездатного населення зайнято саме у цій сфері.

Розвиток готельної галузі в цілому, як одного із ключових елементів сфери послуг, активне перепланування старих готелів та будівництво нових, розширення сектору висококласних готелів, збільшення номерного фонду, зростання робочих місць у готельному господарстві – призводить до того, що попит на спеціальності, пов'язані з готельним бізнесом та туризмом, з боку абітурієнтів різко зростає.

Зовнішні та внутрішні умови функціонування готельних підприємств, які швидко змінюються в умовах ринкового конкурентного середовища, висувають нові високі вимоги до рівня кваліфікації фахівців. Від сучасних випускників закладів вищої освіти потрібні не лише глибокі теоретичні знання, а й хороша практична підготовка. Змінюються схеми роботи компаній, використовуються новітні технології, розширюються міжнародні зв'язки. Тому для сфери туризму та готельного сервісу потрібні передусім конкурентоспроможні фахівці, які готові взяти участь у розв'язанні питань розвитку компанії.

Аналіз останніх досліджень / Analysis of recent publications

Проблеми кадрового забезпечення туристичної галузі взагалі та її різних ланок і структур висококваліфікованими фахівцями досліджувалися багатьма вітчизняними та закордонними вченими, серед яких В. Федорченко, Н. Фоменко М. Скрипник, А. Віндюк, Т. Тимошенко та інші. Ряд аспектів досліджуваної проблеми знайшли відображення у роботах Г. Щуки, М. Попик, А. Реблян, Ю. Безрученкова, Л. Сакур, Л. Кнодель та інших.

Не зважаючи на широкий діапазон проведених наукових досліджень, у теорії та практиці професійної освіти не знайшла достатнього відображення проблема технологічної підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанної справи у галузі саме готельного сервісу.

Мета статті / The purpose of the article

Метою написання даної статті є аналіз наявного європейського досвіду підготовки фахівців сфери туризму та гостинності.

Виклад основного матеріалу / Presentation of the main material

В умовах інтеграції вітчизняної системи освіти в європейський та світовий освітній простір, є доцільним ретельне вивчення наявного закордонного досвіду у сфері підготовки фахівців для індустрії туризму, з тим, щоб підвищити загальний рівень якості освітніх послуг та забезпечити формування фахівців, здатних приймати економічно обґрунтовані рішення з управління готелями, ресторанами, туристичними компаніями, а також грамотно визначати їхню стратегію та тактику, розвивати інтеграційні процеси у світовій та вітчизняній індустрії гостинності та туризму.

Здобути міжнародний диплом у сфері гостинності та туризму можна, перш за все, у Швейцарії, а також в Ірландії, Великобританії, США, Канаді, Франції, Іспанії, Греції, Швеції, Італії, Австрії, Німеччині, Чехії, на Мальті та Кіпрі й навіть у далекій Австралії та Новій Зеландії. У світовій практиці найбільш популярні дві моделі викладання «науки гостинності» – американська та швейцарська. Так, для шкіл, що прийняли американську модель, характерний сильніший акцент на менеджменті як такому. Так управління готельним чи

туристичним бізнесом розглядається лише як окремий випадок. В результаті виходять випускники-універсали, здатні працювати в будь-якій галузі. У Швейцарії, навпаки, велику увагу приділяють прикладним питанням. Як правило, на теоретичні та практичні заняття приділяється рівна кількість часу, але іноді практика домінує. Студенти освоюють всі професії, пов'язані з роботою готелю, – від портьє, офіціанта та покоївки до бухгалтера та керівника. Школи, безпосередньо, співпрацюють з найкращими готелями або утворені на базі якогось із них. А деякі навіть дають змогу пройти практику за межами країни (Попик, Реблян, 2021).

Роботодавці часто віддають перевагу випускникам європейських готельних шкіл, які пройшли практику у найкращих готелях. Особливо цінуються дипломи швейцарських інституцій, які традиційно гарантують високий рівень підготовки – адже швейцарська модель освіти вважається еталоном навчання у сфері готельного бізнесу (саме у цій країні у 1893 році відкрилася перша у світі школа готельного менеджменту).

Готельна школа Лозанни (Швейцарія) – вважається однією з найвідоміших та найшанованіших шкіл готельного менеджменту у світі. Місія школи – давати освіту студентам, які прагнуть до вершин кар'єри у міжнародній індустрії туризму, особливо у провідних готелях, ресторанах та готельних ланцюгах (Автор про школу). Школа є некомерційною установою, визнаною у всьому світі як чудовою моделлю професійної підготовки у сфері менеджменту, гостинності. Професійні заняття мають університетський рівень. Навчання студентів ведеться як англійською, так і французькою мовами. Школа готельного менеджменту в Лозанні стала першим навчальним закладом даного профілю у світі та була заснована в 1893 р. швейцарцем Jacques Tschumi, власником готелю, як відповідь на необхідність мати більш професійно керовані готелі для обслуговування туристів, що хлинули потоком до Швейцарії в дедалі більших кількостях.

Однією зі складових традицій школи в Лозанні є розвиток лідерських талантів особистості, з одного боку, і навчання злагоджено працювати з іншими, як частина команди, з іншого. Крім того, атмосфера Лозанни дає можливість

студенту відчуті інші багаті традиції професії: суміш культур і мов, здатність цінувати якість, увагу до дрібниць, і сильно розвинене почуття того, що все «як треба». Випускники школи славляться тим, що мають усі ці важливі якості, що дозволило багатьом з них піднятися на вершину кар'єри в готельній галузі (Сақун, 2016).

Великою мірою успіх у сфері гостинності залежить від ефективності роботи та створення мотивації в інших працювати добре. Ось тому таким важливим складовим, як лідерство та робота в команді, навчають у школі. Навчитися працювати як потрібний і корисний член команди необхідно для будь-якої справи, але для бізнесу гостинності – це життєво необхідно. Тому, більшість зайнять студентів школи проходить у колективі. Робота на кухні та навчання обслуговування, класні заняття, справи з менеджменту та консалтингові проекти – все відбувається в групі. Така ж політика проводиться щодо численних позааудиторних заходів: від командних спортивних змагань до званого вечора, регулярно кожен семестр. Вважається, що працюючи в команді, здобувачі на своєму досвіді пізнають два найбільш принципові аспекти роботи з людьми: прийняття на себе відповідальності та, вже як лідера, розподіл цієї відповідальності між членами групи.

Школа в Лозанні представляє найкращий міжнародний освітній досвід у світі, закінчивши її, випускники вступають на найпрестижніший шлях досягнення кар'єри. Згідно з останніми дослідженнями, проведеними школою, її випускники працюють у понад ста країнах світу.

Неможливо вступити до школи відразу після шкільної лави. Необхідно як мінімум рік пропрацювати у сфері гостинності й скласти уявлення про неї. Якщо студент не має досвіду роботи в галузі, він може бути прийнятий до школи за умови, що засвоїть спеціальну програму професійної підготовки – Професійний

модуль, яка розроблена з метою ввести його в курс справи та познайомити з практичною стороною гостинності.

Викладачі та інструктори школи мають значний професійний стаж як управлінці індустрії гостинності або високі академічні ступені у спеціальних дисциплінах.

Інститут міжнародного готельного менеджменту, Париж, Франція. Засновники: Cornell University, USA та Group ESSEC, France. Умови прийому:

1. Наявність професійної освіти – диплом бакалавра готельного адміністрування;
2. Вільне володіння англійською; можливість пояснюватися французькою;
3. Щонайменше один рік роботи в готельному підприємстві.

Термін навчання – до двох років. Денне навчання: тривалість – 6 триместрів по 10 тижнів кожен і 3 місяці практики. Обов'язковий курс складається із 13 предметів, кожний тривалість 90 годин занять, у т.ч. 30 аудиторних годин та 60 годин позааудиторної роботи. Після завершення кожного курсу виставляється оцінка (Тимошенко, 2018).

Обов'язковий курс навчання включає: бухгалтерський облік; управлінський облік; корпоративні фінанси; управління проєктами; маркетинг-менеджмент; опановування комп'ютерною грамотністю лише на рівні впевненого користувача; туристичні інформаційні системи; управління трудовими ресурсами; право в індустрії гостинності; кількісні методи в управлінні; стратегічний менеджмент; управління підприємствами харчування.

Загалом необхідно пройти навчання не менше ніж за 34 навчальними блоками (освітніми модулями), які на вибір студента можуть утворювати додаткові навчальні програми. При три семестровому навчанні допускається навчання за 5-7 навчальними програмами у кожному семестрі.

Виробнича практика (операційний менеджмент): три місяці під час літніх канікул після другого року навчання. Під час другого року навчання студенти, за їхнім бажанням, можуть залучатися до науково-дослідної роботи та написання розгорнутої наукової доповіді. Професія/спеціальність/кваліфікація у дипломі:

Магістр ділового адміністрування (МВА) міжнародного готельного менеджменту.

«Інститут Ватель» (Vatel) найкраща у Франції та друга за значущістю у Європі Школа Управління готельним та туристським бізнесом. Інститут VATEL є членом багатьох міжнародних організацій та має власний готель (4*), а також ресторани, що дозволяє створити студентам умови близькі до тих, в яких вони опиняться, розпочавши трудову діяльність. Перший Інститут Vatel був створений паном Аленом Себаном у 1981 році в Парижі.

Дипломовані випускники Vatel, а їх понад 6 тисяч, займають відповідальні та керівні пости по всьому світу: у Європі, Південній Америці, на островах у Карибському морі, Азії, Канаді, Африці. Освітні програми та філософія Інституту Vatel: «Усі теоретичні знання мають бути негайно підтвержені на практиці». В основі педагогічної концепції Інституту Vatel лежить дотримання балансу між теоретичним навчанням та розвитком професійних навичок й умінь. Практика та стажування дають студентам можливість опанувати професійну культуру, застосувати на практиці теоретичні знання, навчитися виявляти ініціативу та працювати у команді. Тижні, проведені практично, дають солідний професійний досвід, ціна якого особливо відчутна при виході студента на ринок праці (Віндюк, 2017).

Отже, перейдемо до узагальнення закордонного досвіду підготовки спеціалістів у галузі гостинності. До переваг міжнародної освіти у готельній сфері можна віднести високопрофесійну підготовку, що підкріплюється практикою у найкращих міжнародних готелях; визнані у всьому світі дипломи, що дозволяють влаштуватися на роботу у різних країнах; гнучкість та багатоступеневість навчання з правом вибору студентом курсу та тривалості навчання з отриманням документа після закінчення кожного ступеня; відмінний практичний досвід, що набувається під час високооплачуваної практики, яка займає, як правило, близько половини навчального процесу.

Важливою особливістю організації навчання фахівців готельного, ресторанного бізнесу та туризму за кордоном є те, що акцент зроблений

насамперед на знаннях готельного та ресторанного господарства і лише невелика частина курсів, дисциплін та програм стосується суто туристської діяльності, що реалізується в готельних комплексах як додаткового обслуговування (бронювання місць на транспорті, організація відвідувань видовищних заходів, замовлення екскурсійного обслуговування тощо).

Готельні комплекси, як правило, організують свої замкнуті навчальні центри, мета яких – підготовка кваліфікованого персоналу лише для підприємств, що входять до власної мережі. У ході навчання відпрацьовуються стандарти та кваліфікаційні навички, потреба в яких викликана лише вимогами готельного та ресторанного господарства, характерними для цього ланцюга (Автор, рік).

Кадри туризму (туристські організатори та оператори, працівники бюро обслуговування, туристських агентств) готуються в коледжах та інститутах, спеціальних школах та ліцеях, або формуються за рахунок найбільш підготовлених фахівців готельно-ресторанного господарства, покликаних поєднати свої професійні знання з можливостями туристичного бізнесу. Для цього потрібний сертифікат або диплом.

У межах безперервного, послідовного навчання реалізується зворотний зв'язок між отриманням знань та його закріпленням на виробничому рівні. Це досягається не тільки співвідношенням числа теоретичних та практичних занять (50:50), а й обов'язковим стажуванням слухачів на базових підприємствах, та виконанням слухачами технологічних функцій персоналу обслуговування у другій половині дня або у вихідні дні, коли учбові центри можуть працювати у режимі готельного чи ресторанного господарства, туристичного підприємства. Програми навчання, як правило, складаються самими директорами підприємств і мають суто технологічний та виробничо-економічний характер.

Аналізуючи наведені освітні стандарти за переліком дисциплін професійної підготовки кадрів для підприємств готельно-туристичного комплексу в країнах Європи можна побачити, що зміст навчальних дисциплін, що вивчаються, максимально наближено до того, чим молоді фахівці

займатимуться в готельних підприємствах та інших підприємствах гостинності після завершення навчання. Іншими словами, має місце яскраво виражена практико орієнтованість вищої професійної освіти в індустрії гостинності.

Здобуваючи освіту протягом усього періоду навчання, студенти закордонних закладів вищої освіти проходять щорічну практику покоївками, офіціантами, кухарями, займають лінійні позиції в службі приймання та розміщення готелю. І ця практика займає 50% часу всього календарного року навчання. Тобто шість місяців студенти вивчають теорію, а шість місяців проходять практику у готелях, ресторанах, туристичних агенціях (Pizam, 2016).

Необхідно закладати основи поведінки у сфері обслуговування з перших днів навчання та протягом усього періоду, що в європейських школах прописується через зведення кодексів, та правил як обов'язкова умова. Їх дотримуються усі, починаючи від секретаря у деканаті до професора в аудиторії. Тут також слід зауважити, що багато викладачів спеціальних дисциплін у закордонних профільних ЗВО індустрії гостинності – це насамперед кваліфіковані практики, тобто колишні топ-менеджери та керівники готелів і ресторанів з досвідом роботи не один рік.

Перші роки навчання у закордонних готельних школах присвячені практичному знайомству з індустрією гостинності, вивчення менеджменту студенти розпочинають лише на старших курсах, коли вже знають роботу зсередини. У нашій країні центральне місце в освітніх програмах займають загальноосвітні предмети, а спеціалізація починається тільки на останніх двох курсах навчання. Усі закордонні бізнес-школи туристичного профілю дорожать визнанням самої галузі та прагнуть доручити акредитацію у різних міжнародних та національних туристичних організаціях. Після отримання акредитації програму та диплом школи визнають інші професійні та освітні заклади.

Висновки / Conclusions

Отже, підсумовуючи усе вищезазначене, можна зробити висновки про те, що формуванню комунікативних умінь майбутніх менеджерів навчальні заклади Європи приділяють особливу увагу. Наголошується на розвиток перцептивних

умінь: самодисципліну, здатність виробити потрібне ставлення у підлеглих. Навички вербального та невербального спілкування відточуються на теоретичних заняттях та під час колективної трудової діяльності. Студентів навчають поведінці під час співбесід при прийнятті на роботу, писати резюме та досконало володіти письмовою комунікацією тощо.

Детальне вивчення закордонних моделей професійного навчання та ретельний їх відбір з урахуванням національних особливостей, особливо економічних умов та забезпечення матеріально-технічної бази, дозволив би вітчизняним закладам вищої освіти інтегруватися у світове професійне середовище та, в перспективі, стати конкурентоспроможними на світовому ринку освітніх послуг.

У вітчизняну практику підготовки фахівців сфери гостинності, на наш погляд, варто впровадити такі аспекти, як: широкий спектр освітніх модулів та програм, повна інтеграція теоретичного та практичного навчання, обов'язкове щорічне стажування у провідних закладах розміщення та харчування, як в нашій країні, так і за кордоном, академічна мобільність студентів, постійний розвиток та вдосконалення особистісних якостей майбутніх фахівців індустрії гостинності, які необхідні для успішної реалізації професійних функцій та інші.

Аналіз та узагальнення закордонного досвіду підготовки фахівців у галузі гостинності лягли в основу наших подальших досліджень.

Література

Віндюк А. В. Сучасний стан професійної підготовки майбутніх фахівців з гостинності: колективна монографія. Запорізький національний технічний університет. Запоріжжя : Просвіта, 2017. С. 39-50.

Попик М. М., Реблян А. М. Особливості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності в європейських країнах. *Norwegian Journal of development of the International Science*, 2021. № 63. С. 24-28.

Саун Л. В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в розвинених країнах світу: монографія. Київ : МАУП, 2016. 399 с.

Тимошенко Т. О. Міжнародний досвід розвитку державно-приватного партнерства в індустрії гостинності в рамках концепції сталого розвитку та можливості його використання в Україні. Інвестиції: практика та досвід, 2018. № 15. С. 91-96.

Pizam A. International Encyclopedia of Hospitality Management, 4th Ed. Oxford: Elsevier LTD, 2016. 789 p.

References

Vindyk A. V. (2017). Suchasniy stan profesiynoi pidgotovki maybutnih fahivciv z gostinnosti [Current state of professional training of future hospitality specialists]. Zaporizya: Osvita, 39-50 [in Ukrainian].

Popik M. M. & Reblyan A. M. (2021). Osoblivosti profesiynoi pidgotovki maybutnih fahivciv sferi gostinnosti v evropeiskih krainah [Features of professional training of future specialists in the field of hospitality in European countries]. Norwegian Journal of development of the International Science, 63, 24-28 [in Ukrainian].

Sakun L. V. (2016). Teoriy i praktika pidgotovki fahivciv sferi turizma v rozvinutih krainah svitu [Theory and practice of training specialists in the field of tourism in the developed countries of the world]. Kiyv: MAUP, 399 s. [in Ukrainian].

Timoshenko T. O. (2018). Miznarodniy dosvid rozvitku derzavno-privatnogo partnerstva v industrii gostinnosti v ramkah koncepcii stalogo rozvitku ta mozlivosti yogo vikoristannya v Ukraini [International experience of the development of public-private partnership in the hospitality industry within the framework of the concept of sustainable development and the possibility of its use in Ukraine]. Investicii: praktika ta dosvid, 18, 91-96 [in Ukrainian].

Pizam A. (2016). International Encyclopedia of Hospitality Management, 4th Ed. Oxford: Elsevier LTD, 789 p. [in English].