

## ФОРМУВАННЯ КЛЮЧОВИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ: РЕЗУЛЬТАТИ ПЕДАГОГІЧНОГО ЕКСПЕРИМЕНТУ

Соціально-економічний розвиток країни характеризується структурними і змістовими перетвореннями ринкових відносин, створенням інноваційно-активних підприємств, виникненням нових форм організації праці, що посилюють увагу до функціонування інфраструктури сфери послуг, а відтак, і до рівня результативної діяльності суб'єктів, які беруть активну участь у формуванні виробничого потенціалу держави. У зв'язку з цим важливого значення набуває потреба реалізації компетентної парадигми професійно-технічної освіти, спрямованої на підготовку майбутніх фахівців, здатних самостійно, свідомо і творчо визначати траєкторію власної діяльності та забезпечувати особисту конкурентоспроможність на вітчизняному й міжнародному ринках праці.

Актуальність та невідкладність процесу реформування системи професійно-технічної освіти зумовлені такими чинниками:

*По-перше*, керівники підприємств дедалі частіше піднімають питання про якість освітньої підготовки, що проявляється репродуктивними знаннями, уміннями та потребує до навчання випускника безпосередньо на виробництві з витратами часу та коштів. Це зумовлено відсутністю конструктивної взаємодії між підприємствами і професійно-технічними навчальними закладами. Вирішення даного питання можливе за умов об'єднання зусиль роботодавців, освітян і науковців задля перегляду змісту кваліфікаційних характеристик (розроблення професійних стандартів на основі компетентного підходу) та оновлення змісту діючих державних стандартів професійно-технічної освіти (далі – ДСПТО), розроблення ДСПТО з нових професій.

*По-друге*, зовнішні та внутрішні економічні перетворення у сфері послуг посилили значення результативної діяльності суб'єктів професійної освіти, що дає підстави визначати пріоритетним показником професіоналізму фахівця якість його роботи, готовність та здатність до виконання професійних функцій на робочому місці в умовах реального виробництва. Відповідно до забезпечення якості стає ключовою ідеєю, новою філософією освіти, потенціалом навчальних закладів у розкритті можливостей у сфері освітньої діяльності [1, 17].

*По-третє*, якість професійної підготовки фахівця 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 – компетентності, які набуває та/або здатна продемонструвати особа після завершення навчання. Аналіз типових навчальних планів підготовки робітників спонукає до перегляду співвідношення обсягів теоретичних знань і практичної підготовки майбутнього фахівця, оновлення навчальних програм з теоретичних предметів із включенням інноваційних методів навчання, ситуативних вправ професійного спрямування тощо.

*По-четверте*, сучасний ринок праці вимагає від випускника не лише глибоких теоретичних знань, а і здатності самостійно застосовувати їх у нестандартних, постійно змінюваних життєвих ситуаціях, переходу від суспільства знань до суспільства життєвокомпетентних громадян [5]. На виконання означеного положення виникає необхідність формування ключових компетентностей майбутніх фахівців на усіх ланках освітньої системи.

**Мета статті** – педагогічний аналіз стану проблеми формування ключових компетентностей у процесі підготовки майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах та обґрунтування висновків педагогічного експерименту.

Вище зазначено, що основна вимога роботодавців – це якість підготовки випускника, його готовність до виконання не лише посадових обов'язків, а й здатність до адаптації у процесі динамічних змін, до вирішення нестандартних ситуацій, до вміння проявити мобільність у професійній діяльності.

Якість підготовки кваліфікованих робітників, її успішний прояв у трудовій діяльності прямолінійно залежить від рівня сформованості особистісних позицій фахівця (психологічних установок, комунікативних задатків, організаційних навичок тощо) до результатів власної життєвої та професійної діяльності. Йдеться про роль ключових компетентностей у забезпеченні якості професійної підготовки.

У діючих ДСПТО ресторанного напрямку (до прикладу, професія «Офіціант») перед педагогами стоять завдання, що відображені в таких словосполученнях: «учень повинен знати», «учень повинен вміти». Проте виникає питання про спроможність раціонально та якісно адаптувати «повинно закарбовані» знання й уміння у професійній діяльності. Можливо, що у взаємовідносинах зі соціальним середовищем, у змінному техніко-технологічному виробництві чи при переході особистості в іншу професійно суміжну установу означені терміном «повинні» знання та уміння будуть недостатніми для самореалізації у професійному середовищі.

У такому випадку посилюється актуальність формування ключових компетентностей, значимість оволодіння функціями, які вони (ключові компетентності) виконують у життєдіяльності кожної людини. Зокрема такими, як формування здібності навчатись і самонавчатись; забезпечення випускникам гнучкості у взаємовідносинах з роботодавцями; закріплення стійкості та зростаючої успішності в конкурентному життєвому середовищі тощо.

Перші спроби визначення переліку ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу було розпочато у 2008 р.

Під егідою Міністерства освіти і науки України спільно з Інститутом професійно-технічної освіти НАПН України та Інститутом інноваційних технологій і змісту освіти МОН України впродовж 2008–2012 рр. проводилась масштабна робота щодо розроблення, апробації та впровадження ДСПТО, заснованих на компетентностях.

З метою розробки, апробації та впровадження системи професійної підготовки, що базується на компетентнісному підході у поєднанні з інноваційними методиками навчання та інформаційними технологіями при підготовці в професійно-технічних навчальних закладах фахівців для підприємств сфери послуг на базі Івано-Франківського вищого професійного училища готельного сервісу і туризму (з 2012 р. – Івано-Франківський технікум ресторанного сервісу і туризму Національного університету харчових технологій) було розпочато експеримент за темою: «Розробка, апробація та впровадження державних стандартів професійно-технічної освіти на основі компетенцій для підготовки фахівців сфери послуг з напрямку «Ресторанний сервіс».

Керуючись методичними вказівками щодо розроблення ДСПТО нового покоління, членами творчої групи було виокремлено три види компетентностей, володіння якими забезпечить конкурентоспроможність фахівця на ринку праці, а саме: професійні компетентності, наскрізні та ключові. Останні розуміються як надпредметні, найбільш узагальнені здібності та вміння, що дозволяють майбутньому фахівцю розуміти ситуацію, досягати результатів в особистому та професійному житті; забезпечують ефективну взаємодію при здійсненні професійної діяльності та міжособистісної взаємодії (йдеться про готовність людини до вирішення задач професійної діяльності на основі використання нею зовнішніх і внутрішніх ресурсів).

У процесі роботи над проектом ДСПТО з професії «Офіціант» за модульно-компетентнісним підходом було виокремлено 7 модулів, кожен із яких включав професійні, ключові та наскрізні компетенції. У модулях означені такі ключові компетенції: усвідомлювати важливість свого трудового внеску в досягнення колективу; здатність працювати в колективі, ефективно спілкуватися з колегами та керівниками; бути готовим і здатним навчатися самостійно, вміти працювати з різними джерелами інформації щодо професійної діяльності; нести персональну відповідальність за доручену справу, здійснювати самоконтроль; володіти іноземною мовою на рівні побутового спілкування, розуміти основну термінологію галузі своєї професійної діяльності; вміти спілкуватися з клієнтами, дотримуючись професійних та етичних норм [3].

Наступним етапом впровадження напрацьовань даного експерименту стало розроблення навчальних планів та програм за окремими модулями відповідно до змісту компетенцій. І, якщо формування професійних і наскрізних компетентностей можливе у процесі вивчення окремих предметів, спеціальної технології та позапредметних видів діяльності (наприклад, виробниче навчання та практика), то ключові компетентності не сформульовані в професійно-технічних навчальних закладах як цілі та результати навчання.

Другорядні позиції ключових компетентностей у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців сприяли і ряд таких чинників:

1) на початковому етапі впровадження компетентнісного підходу у систему професійно-технічної освіти України (2008–2009 рр.) переважала думка, що ключові компетентності особистості формуються тільки в загальноосвітніх навчальних закладах, і, учень, вступаючи у професійно-технічний навчальний заклад, уже володіє набором ключових компетентностей, необхідних для активної професійної діяльності;

2) намагання викладачів та майстрів виробничого навчання якісно передати учневі знання зі спеціальних предметів та відпрацювати трудові операції на виробничому навчанні з максимальним наближенням до кваліфікаційних вимог;

3) відсутність взаємодії між викладачами, майстрами виробничого навчання та підприємствами сфер послуг, щодо спрямування спільної роботи з розвитку професійних та активізації ключових компетентностей у штучно створених виробничих ситуаціях або безпосередньо на підприємствах;

4) відсутність чіткого переліку ключових компетентностей та навчально-методичного забезпечення для формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу.

Досвід роботи в експериментальному проекті та спостереження за процесом підготовки майбутніх фахівців ресторанного сервісу стали поштовхом для більш ґрунтовного вивчення проблеми формування ключових компетентностей у сфері послуг, їх виокремлення та «перенесення» із другорядності на рівний щабель із професійними, а то й вищий.

Для вирішення означеного завдання висуваємо гіпотезу педагогічного експерименту, яка полягає у припущенні, що процес формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах буде результативним за умов визначення їх переліку та змісту відповідно до специфіки професії і вимог роботодавців; обґрунтування структурно-функціональної моделі та розроблення авторської методики формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу, організаційно-педагогічних умов її реалізації в рамках компетентнісного підходу; визначення критеріїв та показників оцінювання рівнів сформованості ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу; розроблення навчально-методичного комплексу формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у професійно-технічних навчальних закладах.

Поетапне виконання поставлених задач педагогічного експерименту дало змогу сформулювати висновки за результатами дослідження:

1. Теоретичний аналіз проблеми формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вітчизняній і зарубіжній літературі та педагогічній практиці, вивчення нормативних документів, що регламентують професійну підготовку фахівців, свідчить про те, що в професійній педагогіці значна увага приділяється різним аспектам реалізації компетентнісного підходу у навчально-виховному процесі професійно-технічних навчальних закладів. З'ясовано, що компетентнісна парадигма у системі професійної освіти спрямована на досягнення якісних результатів, якими є ієрархічно підпорядковані професійні й ключові компетентності.

2. На основі аналізу наукової літератури, дисертаційних досліджень та практичного досвіду виокремлено перелік ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу, а саме: комунікативна, психологічна та організаційна компетентності, які змістовно конкретизовані ключовими компетенціями. Визначення переліку ключових компетентностей для підготовки майбутніх фахівців за окремими сферами професійної діяльності сприяє усуненню їх дублювання у процесі набуття суто професійних компетентностей і забезпечує їхнє взаємодоповнення та інтеграцію задля якісної підготовки висококваліфікованих робітників.

Узагальнення понять та категорій з означеної проблеми стало основою для уточнення базової дефініції «ключові компетентності в сфері ресторанного сервісу», що розуміється як інтегральне утворення професійно спрямованих комунікативних, психологічних та організаційних якостей майбутніх фахівців, які забезпечують належний рівень їхнього функціонування у галузі ресторанного обслуговування.

3. Модель формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах є цілісною системою, що реалізовується відповідно до взаємозв'язаних компонентів: цільового, змістового, суб'єктного, технологічного, оцінно-результативного. Модель є відкритою системою безперервного формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах, що забезпечує особистості можливість успішного функціонування у професійному середовищі.

4. Педагогічні умови формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу розглядаються як сукупність чинників, що забезпечують результативність організації досліджуваного процесу. До педагогічних умов віднесено: розроблення та впровадження навчально-методичного комплексу формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах; залучення викладачів і майстрів виробничого навчання до участі у науково-практичних конференціях, методологічних семінарах, професійних

конкурсах, освітніх виставках тощо; підвищення рівня мотивації учнів до оволодіння ними ключовими компетенціями.

5. Авторська методика формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах побудована на засадах модульно-компетентнісного підходу. Її особливістю є поетапне оволодіння ключовими компетенціями шляхом освоєння навчальних модулів, що забезпечує оптимальний рівень сформованості ключових компетентностей майбутнього фахівця, опанування необхідними навичками роботи у сфері ресторанного господарства, вироблення комплексу здатностей до адаптації в умовах професійного середовища завдяки використанню комплексу традиційних та інтерактивних методів, засобів навчання, кожному з яких відповідає певна форма організації навчально-виробничої діяльності.

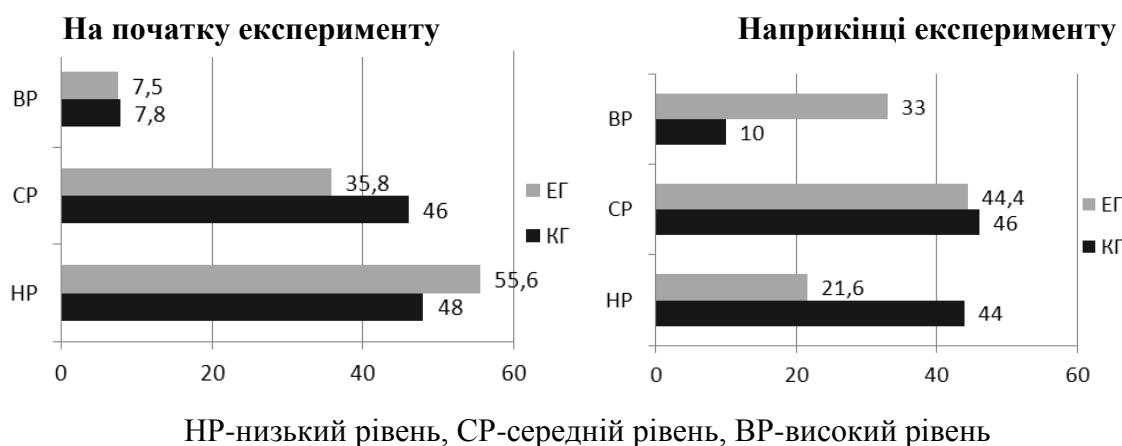
6. Критерії оцінювання рівнів сформованості ключових компетентностей визначено відповідно до специфіки галузі ресторанного обслуговування. Комунікативний, психологічний та організаційний критерії охарактеризовано такими показниками: культура мовлення і здатність до невербального спілкування; здатність долати психологічні бар'єри, формувати позитивні емоційні відносини, запобігати виникненню конфліктів та конструктивно їх розв'язувати; дієвість і креативність мислення, професійна мобільність, здатність до саморозвитку.

7. Навчально-методичний комплекс формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу містить навчально-методичні матеріали, зміст яких спрямований на підвищення продуктивності навчально-пізнавальної діяльності учнів. Упровадження навчально-методичного комплексу сприяє усуненню дублювання ключових компетентностей у процесі набуття суто професійних і забезпечує їхнє взаємодоповнення та інтеграцію задля якісної підготовки кваліфікованих робітників.

Результативність впровадження авторської методики формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах засвідчують результати, одержані на початку і наприкінці формувального етапу експерименту.

За визначеними критеріями та показниками нами проведено виміри рівнів сформованості ключових компетентностей на початку та наприкінці формувального етапу експерименту в контрольній та експериментальній групах. Для перевірки рівнів сформованості комунікативного критерію нами використовувалася методика вивчення компетентності у спілкуванні (тест В. Ряховського) [4]. Психологічний критерій вимірювали за допомогою методики «Діагностика здатності до емпатії» (А. Мехраб'єн, Н. Епштейн) [2]. Організаційний – за авторською методикою визначення рівнів професійної мобільності та саморозвитку фахівців ресторанного сервісу.

Результати порівняльного аналізу навчання учнів контрольної та експериментальної груп показано на рис. 1. Як бачимо, в учнів експериментальної групи значно підвищився рівень сформованості ключових компетентностей, необхідних для майбутньої успішної професійної діяльності.



**Рис. 1. Результати сформованості ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у ВПУ до і після формувального етапу експерименту (%).**

Порівняння рівнів сформованості ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах у контрольній та експериментальній групах дало змогу констатувати: значне зростання кількості учнів з високим і середнім рівнями в

експериментальній групі порівняно з контрольною. Встановлено, що у експериментальній групі на початку формувального етапу експерименту на низькому рівні було 55,6% учнів, а наприкінці експерименту їх кількість зменшилась до 21,6%, на середньому рівні на початку 35,8 %, після – 44,4%, на високому – на початку 7,5%, після – збільшилась до 33%.

Отже, результати педагогічного експерименту підтвердили правильність сформульованих концептуальних положень про те, що запропоновані модель і методика формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу сприяють підвищенню рівнів сформованості ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у вищих професійних училищах.

Таким чином, педагогічний аналіз стану проблеми формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу у ВПУ дає підстави констатувати, що перші спроби визначення їх переліку та змісту заслуговують бути основою для перспективних науково-педагогічних досліджень. Результативність формування ключових компетентностей засвідчують висновки педагогічного експерименту, а пріоритетність їх прояву в професійних аспектах життєдіяльності людини – забезпечить особистий та суспільний прогрес.

#### Література:

1. Болотов В. А. Системы оценки качества образования: Учеб. пособ. / В. А. Болотов, Н. Ф. Ефремова. – М.: Университет. Книга; Логос, 2007. – 192 с.
2. Діагностика здатності до емпатії (А. Мехраб'єн, Н. Епштейн) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://psuhe.at.ua/>. – назва з екрану.
3. Кузнецова В. І. Методичні рекомендації: Розробка професійних стандартів, основаних на компетенціях, на прикладі професії «Офіціант» / В. І. Кузнецова, С. Г. Кіндзерська // Наук.-метод. матеріали за результатами роботи у 2009 р. [«Педагогічний експеримент всеукраїнського рівня у закладах професійно-технічної освіти»] Упоряд. Т. Г. Націокс. – К.: ІТІЗО МОН України, 2010. – Ч. 5. – С. 15–50. [Електронний ресурс].–Режим доступу: <https://proftekhosvita.org.ua/>. – назва з екрану.
4. Методика вивчення компетентності у спілкуванні (тест В. Ряховського) [Електронний ресурс] – Режим доступу: [www.osvita.ua](http://www.osvita.ua). – назва з екрану.
5. Указ Президента України «Про Національну стратегію розвитку освіти в Україні на період до 2021 р.» від 25.06.2013 року № 344/2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://osvita.ua>. – назва з екрану.

У статті розкрито актуальність реалізації компетентнісної парадигми, спрямованої на формування ключових компетентностей у процесі підготовки кваліфікованих робітників. Визначено перелік та зміст ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу; введено у науковий обіг поняття «ключові компетентності в сфері ресторанного сервісу». Представлено результати педагогічного експерименту щодо впровадження моделі та авторської методики формування ключових компетентностей майбутніх фахівців ресторанного сервісу.

**Ключові слова:** компетентнісний підхід, ключові компетентності, майбутні фахівці ресторанного сервісу.

#### **Кравец С. Ключевые компетентности в процессе профессиональной подготовки будущих специалистов ресторанного сервиса: результаты педагогического эксперимента.**

В статье раскрыта актуальность реализации компетентностной парадигмы, направленной на формирование ключевых компетентностей в процессе подготовки квалифицированных рабочих. Определен перечень и содержание ключевых компетентностей будущих специалистов ресторанного сервиса; введено в научный оборот понятие «ключевые компетентности в сфере ресторанного сервиса». Представлены результаты педагогического эксперимента по внедрению модели и авторской методики формирования ключевых компетентностей будущих специалистов ресторанного сервиса.

**Ключевые слова:** компетентностный подход, ключевые компетентности, будущие специалисты ресторанного сервиса.

#### **Kravets S. Key competencies in the training of future specialists restaurant service results pedagogical experiment.**

The article shows the relevance of implementing a competency paradigm aimed at developing key competencies in the training of skilled workers. The list of key competencies and content of restaurant service specialists-to-be; introduced into scientific use the term «key competencies in the field of restaurant service». The results of an experiment to implement pedagogical model and authoring methodology as to formation of key competencies of restaurant service specialists-to-be.

**Keywords:** competence approach, key competencies, restaurant service specialists-to-be.