

**Л.П. Малюк**, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

**Л.М. Варипасва**, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

## **ГОСТИННІСТЬ ЯК ДЕТЕРМІНАНТА СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Наказом Міністерства освіти і науки України від 04.03.2020 № 384 затверджено та введено в дію стандарт вищої освіти України для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», в якому наведено перелік компетентностей випускника та сформульовані терміни результатів навчання, серед яких слід виділити ті, що притаманні поняттю «обслуговування».

У такому сенсі до компетентностей можна віднести:

– навички використання інформаційних і комунікаційних технологій, здатність працювати в команді;

– здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

– цінування та повага різноманітності та мультикультурності;

– здатність спілкуватися іноземною мовою;

– здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії;

– до результатів навчання:

– організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;

– застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

Основна функція, яку повинні виконувати заклади готельного та ресторанного господарства, – це задоволення потреби в матеріальних та нематеріальних послугах.

До нематеріальних послуг відносять різного роду комунікації, насамперед спілкування зі споживачами.

Оскільки робота фахівця сфери обслуговування в сучасному суспільстві споживання тісно пов'язана з комунікацією між споживачем і тим, хто надає послугу, переорієнтація сфери послуг в інтересах споживача змушує всіх працівників сфери послуг оволодіти

необхідними комунікаційними навичками, розробляти професійну парадигму спілкування.

Сьогодні ні в кого не викликають сумніву ті факти, що в основі будь-якого обслуговування лежить поняття гостинності, без якої обслуговування здається непрофесійним.

Термін «гостинність» є детермінантою сфери обслуговування. Гостинність (приймання гостей) – комплексна послуга, якій притаманні певні якісні властивості: мистецтво створення позитивного образу (закладу, організації, місцевості, національних особливостей тощо). При цьому на процес обслуговування впливають раціональні та емоційні фактори. Якщо до раціональних факторів можуть бути віднесені теоретичні та методичні аспекти психології, етикету тощо, то до емоційних – етичні норми (привітність, щирість, душевність, дружельюбність та ін.

Для фахівця сфери обслуговування у його професійній діяльності необхідний високий рівень оволодіння професійною етикою, що зумовлює набуття ним необхідних компетентностей.

Для досягнення вищезазначених компетентностей випускника та результатів навчання Освітньо-професійною програмою підготовки бакалаврів галузі знань 24 «Сфера обслуговування», спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» у ХДУХТ передбачено вивчення низки курсів:

- Фахова мова та ділова комунікація.
- Ділова іноземна мова.
- Сервісологія.
- Іміджева ідеологія у готельно-ресторанному бізнесі.
- Психологія в сфері обслуговування та основи ораторського мистецтва.
- Основи гостинності.
- Поглиблене вивчення іноземної мови.
- Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі.

Таким чином, гостинність і врахування її психологічних та етичних аспектів стають визначальним типом мислення фахівця сфери обслуговування у галузі готельно-ресторанного бізнесу, що допомагає працівнику сфери обслуговування дотримуватися запропонованої концепції якості, яка визначає конкурентоспроможність підприємств – є рушієм їхньої діяльності.