



Н. А. Фоменко,
кандидат педагогічних наук, професор,
директор – перший проректор Київського університету
туризму, економіки і права

ДЕЯКІ МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ВІДПОВІДНОСТІ ЯКОСТІ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ГОСПОДАРЮВАННЯ

У статті досліджуються можливості застосування кваліметричних методів оцінки відповідності якості підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу сучасним ринковим вимогам господарювання. Визначено інтегральну оцінку якості рівня підготовки кадрів із гостинності як ступінь сформованості їхніх окремих професійно важливих якостей порівняно із вимогами, висунутими в соціально-державному замовленні, та у зіставленні з потребами економічного і соціокультурного комплексу з урахуванням потреб особистості.

Ключові слова: сфера гостинності, підготовка кадрів сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу, кваліметричні методи, дерево властивостей, інтегральний показник якості.

Н. А. Фоменко

**НЕКОТОРЫЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ
К ОЦЕНКЕ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА
ПОДГОТОВКИ КАДРОВ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА
В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ ХОЗЯЙСТВОВАНИЯ**

В статье исследуются возможности применения кваліметрических методов оценки соответствия качества подготовки будущих специалистов сферы туризма и гостинично-ресторанного бизнеса современным условиям хозяйствования. Определена интегральная оценка качества подготовки кадров в сфере гостеприимства как степень соответствия их сформированных отдельных профессионально важных характеристик требованиям, представленным в социально-государственном заказе, а также в сопоставлении с потребностями экономического и социокультурного комплекса с учетом проблем личности.

Ключевые слова: сфера гостеприимности, подготовка кадров сферы туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, кваліметрические методы, дерево свойств, интегральный показатель качества.

N. A Fomenko

**SOME METHODOLOGICAL APPROACHES TO
ASSESSMENT OF QUALITY OF FUTURE TOURISM
AND HOSPITALITY INDUSTRY SPECIALISTS
TRAINING IN MODERN ECONOMIC CONDITIONS**

The article investigates potential of applying qualimetric methods of qualitative assessment of training future specialists for tourism, hotel and restaurant business in modern economic conditions. It determines integral qualitative assessment of staff training in hospitality as a degree of conformity with their built up professionally important characteristics compared with the requirements stated in the social and governmental work as well as compared with the demand of economic, social and cultural complex taking into account personality problems.

Key words: hospitality, professionally important characteristics, qualimetric methods, tree of properties, integral quality index.

Постановка проблеми. Створення якісного продукту (послуги) в такій синтетичній сфері, як гостинність, потребує кваліфікованої співпраці, взаємодії спеціалістів різної кваліфікації, багатьох управлінських ланок та напрямів діяльності. Кваліфікація персоналу шліфується у процесі роботи як реакція на зростання потреб споживача і зміни конкурентного середовища та є результатом ефективної організації діяльності у сфері гостинності. Але початковий рівень кваліфікації персоналу закладається системою підготовки кадрів [1]. У Концепції розвитку економічної освіти в Україні зазначено: «Особливості змісту професійно-економічної освіти обумовлюються вимогами до її кінцевого результату – формування гармонійної, всебічно розвинутої особистості, для якої професійні знання, уміння, навички і їх постійне оновлення становлять основу самореалізації в економічній сфері суспільства. Професійна підготовка сучасних економістів передбачає розуміння ними закономірностей формування та розвитку відтворювальних процесів на макро- та мікрорівнях...» [2].

Попри вагомні успіхи вчених у сфері підготовки фахівців сфери туризму і готельно-ресторанного бізнесу проблеми

формування стандартів туристської освіти, теоретико-методичних засад їх становлення в умовах розвитку науково-технічного прогресу й ринку праці належним чином не досліджені. Сьогодні стає реальним та необхідним повернення науки до потреб суспільного виробництва, а виробництва – до науки. Саме із цієї позиції має бути проаналізовано і зміцнено освітню ланку, що поєднується з наукою, технікою та виробництвом. Однією із невирішених проблем у цьому напрямі є відсутність загальної методики оцінки відповідності якості підготовки фахівців вимогам ринку трудових ресурсів певної галузі. Складність узагальнення маркетингових досліджень співвідношення фактичного, потенційного та нормативного станів ринку праці пояснюється, насамперед, домінуванням якісних показників оцінки професійно важливих якостей працівників сфери гостинності.

Використання сучасних методів кваліметричного аналізу дозволяють сформулювати загальну методичку для вирішення вищевизначеної проблеми і з певною вірогідністю говорити про можливість створення державних стандартів оцінки якості діяльності вищих навчальних за-

кладів із підготовки фахівців сфери гостинності відповідно до сучасних умов господарювання.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Різноманітні підходи до осмислення сучасної освітньої парадигми представлено у філософських працях (В. Андрущенко, Б. Гершунський, І. Зязюн, В. Кремень, В. Лутай, В. Пазенок). Сутності професійної освіти, а також факторам, що зумовлюють відбір і структурування змісту в умовах сучасного ринку праці, присвячено наукові розробки С. Батишева, В. Беспалька, Р. Гуревича, М. Євтуха, О. Дубасенюк, Т. Десятова, А. Лігоцького, В. Ледньова, Н. Нічкало, С. Сисової, І. Смірнова. Теоретико-методологічні підходи до обґрунтування структури та принципів формування змісту туристської освіти викладено у дослідженнях Є. Алілуйко, І. Зоріна, М. Кабушкіна, В. Квартальнова, В. Обозного, В. Федорченка. Зміни в змісті й характері праці в нинішніх соціально-економічних умовах, а також специфіка постіндустріального суспільства, що впливає на наповнення професійної освіти сучасного фахівця, відображено в роботах вітчизняних науковців Р. Гуревича, Г. Гребенюка, О. Дубасенюк, А. Лігоцького, Е. Лузік, Н. Нічкало та ін.

Аналіз науково-методичної і спеціальної педагогічної літератури дає підстави стверджувати, що питання туристської освіти й підготовки майбутніх фахівців для галузі туризму обґрунтовано у працях таких учених педагогів, як В. Лозовецька, Н. Нічкало, В. Обозний, М. Скрипник, Г. Цехмістрова, В. Федорченко та ін.

Прямо чи опосередковано проблема педагогічної кваліметрії розкривається у працях О. Ануфрієва, Г. Дмитренко, І. Зязюна, М. Кочетова, І. Підласого, Г. Сагач, В. Сімонова та ін. Г. Єльніковою створено факторно-критеріальні моделі для моніторингу розвитку загальної середньої освіти на різних рівнях її організації. Слід зауважити, що переважна більшість вивчених джерел присвячена питанням кваліметричних оцінок якості професійної діяльності викладачів загальноосвітніх навчальних закладів, проте у проаналізованих публікаціях відсутні прозорі алгоритми побудови оцінки, а схеми експертних оцінок дещо спрощені. Не вивченим залишається питання побудови дерева властивостей відповідно до вимог роботодавців та загальних тенденцій ринку праці в Україні, не досліджено особливості інтегральних оцінок відповідності якості підготовки фахівців для окремих сфер економічної діяльності з урахуванням міжнародних стандартів, зокрема для сфери гостинності.

Мета статті: формування методологічної основи оцінки відповідності якості професійної підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності в сучасних умовах господарювання.

Основні результати дослідження. Серед досліджених принципів стандартизації вищої освіти, що потрактовані як вияв необхідності або закону явища, слід виокремити такі: соціальна значущість або цінність; оптимальна відповідність моделі підготовки фахівця певному прогностичному еталону; інтегральність; індивідуалізація практичної професійної підготовки; гнучкість; перспективність; технологічність; діагностичність.

На основі аналізу різних підходів до побудови моделі випускника, виокремлення етапів її створення автором у роботах [4–6] обґрунтовано модель комплексного фахівця з гостинності для сфери туризму. Диференційовано можна визначити ряд складників моделі професіонала з гостинності: психофізіологічний (гнучкість; рефлексивність; абстрагування; емоційна стабільність); особистісний (аксіологічний; персональний; інформаційний; екологічний; валеологічний); професійний (соціальний; комунікативний; організаційний; пошуково-реконструктивний; анімаційний; аутокомпетентність); функційний (фаховий; управлінський; педагогічний).

При побудові алгоритмів аналізу відповідності якості підготовки фахівців сучасним ринковим вимогам аналітичною базою стає аналіз просторової моделі ринку праці в туризмі, який повинен враховувати латентні змінні, що характеризують зміни у технологіях, нормативно-правовій базі, вимогах ринків і покупців, організації праці та організаційній культурі, які суттєво впливають на відбір і структурування змісту підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників туристської галузі. Типи реагування освіти на зміни ринку праці можна класифікувати як реактивний, дієвий, стратегічний, а рівні впровадження змін – як місцевий, регіональний та національний.

Досліджуючи якість підготовки фахівців із гостинності на основі стандартів туристської освіти, слід відзначити, що одним із найбільш перспективних сучасних методів кількісної оцінки професійних властивостей випускника є оцінка якості підготовки фахівців за допомогою засобів діагностики рівня їхньої освітньо-професійної підготовки з використанням кваліметричних методів. При цьому однією із основних практичних проблем реалізації будь-якого кваліметричного алгоритму є побудова дерева властивостей з урахуванням мінливого ринкового середовища і підвищення вимог до фахівців на міжнародному ринку праці.

В узагальненому вигляді (без визначення специфіки напряму підготовки фахівців та особливостей сфери їх майбутньої діяльності) варіант алгоритму побудови комплексної оцінки інтегральної якості підготовки спеціалістів для будь-якої галузі національної економіки представлено на рис.

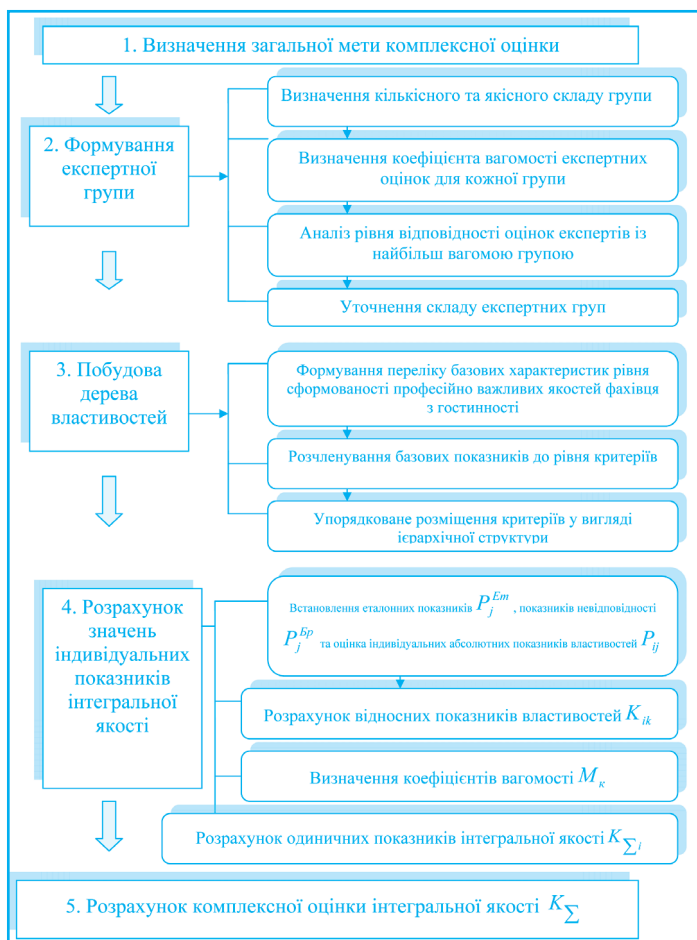


Рис. Алгоритм побудови комплексної оцінки інтегральної якості підготовки фахівців

Джерело: Власна розробка автора

Позначення:

j – номер критерію дерева властивостей;

i – номер первинного елемента спостереження (студента, випускника ВНЗ, якість підготовки якого оцінювалася на певному етапі дослідження).

Докладніше розглянемо кожний із п'яти етапів.

1. Загальною метою побудови комплексної оцінки є отримання достовірної інформації щодо якості функціонування педагогічної системи ВНЗ на основі кваліметричної оцінки відповідності якості професійної підготовки майбутніх фахівців сучасним вимогам ринку праці.

2. Формування експертних груп рекомендовано здійснювати на базі стандартних методів дослідження опрацій [7].

3. При побудові дерева властивостей інтегральної оцінки, що характеризує міру сформованості професійно

важливих якостей фахівця з гостинності за результатами експертного опитування та на основі аналізу сучасної теоретичної і прикладної літератури, перший рівень за оцінками експертних груп представлено трьома складовими:

- рівень освітньо-професійної підготовки;
- ступінь виконання вимог професійної діяльності;
- рівень сформованості особистих морально-психологічних, ділових та фізичних якостей.

На цьому етапі здійснювалося розчленування показників до рівня критеріїв, які оцінюватимуться в педагогічній практиці та будуть органічно поєднані в систему якості підготовки фахівців із гостинності на основі стандарту фахової освіти.

Найскладнішим компонентом серед зазначених показників є рівень освітньо-професійної підготовки. Ототожнювати цей термін із загальною ерудицією та фаховою підготовкою спеціаліста – це звужувати поняття. Тому, виходячи із загальнотеоретичних підходів і критеріїв, «рівень освітньо-професійної підготовки» необхідно розподілити на відповідні складові, що охоплюють як результат навчальної та наукової діяльності студента, так і рівень сформованості професійно важливих якостей, пов'язаних із інтелектуальною діяльністю [9]. Такими складовими, на нашу думку, є рівні:

- загальної ерудиції (обізнаність із соціально-економічними, гуманітарними, професійними проблемами як результат оцінювання студентів із відповідних навчальних дисциплін);
- наукової діяльності, вирішення творчих завдань за фахом (результативність фахово-наукової роботи студента визначається за результатами його участі в науковій роботі студентського товариства, публікаціями статей, наукових повідомлень, рефератів на міжнародному, всеукраїнському чи інститутському рівнях);
- виробничо-професійної підготовки, що охоплює: ступінь повноти засвоєння фахово орієнтованих знань; ступінь реалізації засвоєних знань, що оцінюється за репродуктивним і продуктивним рівнями [11].

4. На цьому етапі визначаються контрольні значення, межі, формули та принципи розрахунку (статистична база аналізу) показників, необхідних для знаходження розрахункового значення комплексної оцінки інтегральної якості.

4.1. P_{ij} – індивідуальні абсолютні показники властивостей для i -ї одиниці спостереження за j -им критерієм. Оцінку властивостей рекомендовано здійснювати за чотирибальною шкалою – від «2» до «5». Формули, статистична база та принципи розрахунку для кожного показника дерева властивостей на прикладі підготовки фахівців сфери гостинності представлено в табл.

P_j^{Em} – еталонний показник, що встановлюється відповідно до визначеної шкали оцінок на рівні «5» балів; P_j^{Hs} – показник повної невідповідності, відповідає мінімальному балу за встановленою шкалою оцінок – «2».

4.2. K_{jk} – індивідуальний (одиничний) відносний показник властивостей. Розраховується для i -ї одиниці спостере-

Таблиця

Принципи розрахунку та статистична база складових показників оцінки інтегральної якості підготовки кадрів сфери гостинності відповідно до дерева властивостей

Критерії дерева властивостей	Позначення	Статистична база отримання інформації та / або принцип розрахунку
1. Рівень освітньо-професійної підготовки	P_{i1}	$(P_{i2} + P_{i3} + P_{i4}) / 3$
1.4. Рівень загальної ерудиції	P_{i4}	Визначається як середнє арифметичне балів за результатами знань із соціально-економічних, гуманітарних та професійних дисциплін із переводом у п'ятибальну систему
1.5. Рівень наукової діяльності, вирішення творчих завдань	P_{i5}	Визначається відповідно до рівня участі в міжнародних та державних наукових конкурсах
1.6. Рівень виробничо-професійної підготовленості	P_{i6}	$(P_{i7} + P_{i8} + P_{i9}) / 3$
1.7. Повнота засвоєння знань 1.8. Усвідомленість засвоєння знань 1.9. Зреалізованість знань	$P_{i7} - P_{i9}$	Розкривають виконання студентом вимог професійної діяльності, оцінюються за результатами проходження практики як середнє арифметичне абсолютних показників наступного рівня дерева властивостей за базовою гілкою
12. Сформованість навичок діяльності у звичайних умовах 13. Сформованість навичок діяльності у творчих умовах 14. Сформованість умінь діяльності у звичайних умовах 15. Сформованість умінь діяльності у творчих умовах	$P_{i12} - P_{i15}$	Бальна оцінка результатів проходження практики, за можливості скоригована експертною групою
2. Рівень особистих фізичних, морально-психологічних та ділових якостей	P_{i2}	$(P_{i15} + P_{i16} + P_{i17}) / 3$
16. Фізичні якості	P_{i16}	$(P_{i19} + P_{i20}) / 2$
19. Стан здоров'я (відсутність хронічних захворювань, що впливають на професійну діяльність)	P_{i19}	Наявність хвороб відповідає бракувальному, а повна відсутність – еталонному значенню
20. Рівень фізичної підготовки	P_{i20}	Середня бальна оцінка відповідно до нормативних вимог із фізичної підготовки (за результатами складання дисципліни)
17. Морально-психологічні якості	P_{i17}	$(P_{i21} + P_{i22} + P_{i23}) / 3$
21. Психологічна стійкість 22. Схильність до самонавчання 23. Комунікабельність	$P_{i21} - P_{i23}$	Визначаються експертною групою за анкетною, що передбачає додаткове подрібнення критерію морально-психологічних якостей
24. Рівень автономії та відповідальності 25. Навички бізнес-етикету і бізнес-культури 26. Рівень презентаційних навичок 27. Рівень ділової активності та професійної компетенції	$P_{i24} - P_{i27}$	Визначаються під час проходження студентом практики
3. Рівень сформованості професійних якостей	P_{i3}	$(\sum_{j=28}^{33} P_{ij}) / 7$
28. Дотримання правил гостинності 29. Дотримання вимог надання послуг відповідно до міжнародного етикету 30. Дотримання технологічного циклу 31. Дотримання правил особистої гігієни 32. Утримання в належному стані номерного фонду 33. Оволодіння технологічними операціями з оформлення розрахунків	$P_{i28} - P_{33}$	Розкривають виконання студентом вимог професійної діяльності і оцінюються за результатами проходження практики експертними групами

Джерело: Складено особисто автором

ження за оцінкою k -го критерію першого рівня дерева властивостей за формулою ($k = \overline{1,3}$):

$$K_{ik} = \frac{P_{ik} - P_k^{H_6}}{P_k^{Em} - P_k^{H_6}} \quad (1)$$

Зауважимо, що оскільки еталонний показник та показник невідповідності вже визначено, для подальшої практичної оцінки формула (1) набуває вигляду:

$$K_{ik} = \frac{P_{ik} - 2}{5 - 2} = \frac{P_{ik} - 2}{3} \quad (2)$$

$$0 \leq K_{ik} \leq 1.$$

За умови максимального значення індивідуального абсолютного показника P_{ik} відповідний йому відносний показник $K_{ik}=1$, а визначення P_{ik} на рівні мінімальної оцінки якості підготовки i -го фахівця з гостинності співпадає із значенням показника повної невідповідності й, відповідно, $K_{ik}=0$.

4.3. M_k – коефіцієнт вагомості k -го критерію першого рівня дерева властивостей. Визначається за оцінками експертних груп на відповідному етапі дослідження.

4.4. $K_{\Sigma i}$ – одиничний показник інтегральної якості, який відповідає інтегральній оцінці i -ї одиниці спостереження і розраховується за формулою:

$$K_{\Sigma i} = \sum_{k=1}^m K_{ik} * M_k \quad (3)$$

де m – кількість властивостей першого рівня; в нашому випадку експертами визначено $m = 3$.

5. Комплексний показник інтегральної якості у вищепредставлених позначеннях розраховується за формулою:

$$K_{\Sigma} = \overline{K_{\Sigma i}} = \frac{\sum_{i=1}^N K_{\Sigma i}}{N} \quad (4)$$

N – загальна кількість студентів (одиниць спостереження).

Висновок про якість підготовки фахівців на основі інтегрального показника якості робиться на основі порівняння цього показника з еталонною одиницею. Загалом про достатній рівень відповідності можна казати за умови, якщо

$$K_{\Sigma} \geq 0.66$$

Висновки. Формування прозорого механізму оцінки інтегральної якості підготовки кадрів сфери гостинності

дозволяє на кожному етапі діяльності ВНЗ здійснювати максимально об'єктивну оцінку якості функціонування вищих навчальних закладів із можливістю коригування цієї оцінки за результатами практичної діяльності фахівців на певній посаді й залежно від перспективних змін ринку праці у сфері гостинності та загальних характеристик похідного попиту на працю у цій сфері змінювати варіативні компоненти дерева властивостей, у подальшому забезпечуючи максимальну відповідність системи підготовки фахівців із гостинності сучасним умовам господарювання.

Література

1. Алексєєнко Т. А. Комплексний педагогічний контроль у системі управління якістю підготовки спеціалістів [Електронний ресурс] / Національна бібліотека України ім. Вернадського. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pspo/2002_4_1/doc_pdf/alekseyenko.pdf
2. Драгунова Т. А. Формування трудових ресурсів курортно-рекреаційної і туристичної сфери / Т. А. Драгунова, І. П. Майданік, Л. А. Чвертко // Регіональні проблеми розвитку туризму та рекреації : зб. наук. праць ; НАН України. – Донецьк : Юго-Восток, Лтд, 2005. – С. 84–90.
3. Єльнікова Г. Адаптивна школа та адаптивне управління в освіті : зб. наук. праць ; за заг. ред. Г. Є. Гребенюка. – Харків : Стиль Іздат, 2007. – С. 93–100.
4. Фоменко Н. А. Методологія розроблення змісту освіти в сфері туризму / Н. А. Фоменко // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітніх школах : зб. наук. праць. – Запоріжжя, 2011. – С. 310–317.
5. Фоменко Н. А. Обґрунтування моделі майбутнього фахівця для туристської галузі : зб. наук. праць / Н. А. Фоменко ; за заг. ред. проф. А. Й. Канської. – ТОМ XXV. – К. : Логос, 2005. – С. 183–194.
6. Фоменко Н. А. Стандартизація туристської освіти: теорія, методика : монографія / Н. А. Фоменко. – К. : Вища школа, 2011. – 287 с.
7. Фоменко Н. А. Теоретичні засади дослідження якості туристської освіти / Н. А. Фоменко // Гуманіт. вісн. ДВНЗ Переяслав-Хмельн. держ. пед. ун-та імені Григорія Сковороди : зб. наук. праць. – 2011. – Вип. 23. – С. 253–259.
8. Фоменко Н. А. Якісні показники стандартизації туристської освіти / Н. А. Фоменко // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2006. – № 1. – С. 189–199.
9. Кухта М., Рацюк О. Основи педагогічної кваліметрії у змісті професійної підготовки майбутнього вчителя [Електронний ресурс] / Національна бібліотека України ім. Вернадського. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/natural/Nvu/Ped/2009/www16/Kuhta_Racyuk.pdf
10. Черчмен У. Введение в исследование операций / У. Черчмен, Р. Акофф, Л. Арноф. – М. : Наука, 1968. – 486 с.

Стаття надійшла до редакції 28 березня 2012 року

Науковий журнал
«Економічний часопис-XXI»
читайте на веб-порталі
www.soskin.info/ea/