

УДК 378.147:338.488.2-057,21  
DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863.4/30.212622>

**Олена ШЕСТЕЛЬ,**  
*orcid.org/0000-0002-3073-6559*  
кандидат філологічних наук,  
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Черкаського державного технологічного університету  
(Черкаси, Україна) [shestell@ukr.net](mailto:shestell@ukr.net)

**Олександр КУРАКІН,**  
*orcid.org/0000-0002-9392-7854*  
старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Черкаського державного технологічного університету  
(Черкаси, Україна) [o.kurakin@chdtu.edu.ua](mailto:o.kurakin@chdtu.edu.ua)

**Лариса БИШОВЕЦЬ,**  
*orcid.org/0000-0002-3073-9953*  
старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи  
Черкаського державного технологічного університету  
(Черкаси, Україна) [Lesia\\_byshovets@ukr.net](mailto:Lesia_byshovets@ukr.net)

## СПЕЦИФІКА ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ

У статті представлені теоретичні та практичні засади формування *soft skills* майбутніх фахівців сфери обслуговування (спеціальностей «туризм» і «готельно-ресторанна справа») у процесі професійної підготовки.

Для здобувачів вищої освіти галузі знань «Сфера обслуговування» формування соціальних навичок (*soft skills*) має велике значення, оскільки фах передбачає вміння налагоджувати співпрацю, толерантність та повагу до інших культур і володіння на високому рівні комунікативними навичками, у тому числі іноземними мовами.

Таким чином, професійна діяльність фахівців сфери гостинності тісно пов'язана з комунікацією, що дуже часто відбувається на міжнаціональному рівні. Саме необхідність здійснювати спілкування іноземними мовами з клієнтами під час здійснення професійних завдань зумовлює потребу знання іноземних мов, володіння соціальними та комунікативними навичками.

Формуванню соціальних навичок сприяють інноваційні методи навчання, а саме ділові ігри, робота в команді, ситуативне навчання тощо. Широке застосування та комбінування цих методів під час занять наближає процес навчання до реальних професійних ситуацій, дає змогу випускникам стати соціально адаптованими й успішними на своєму робочому місці.

На сучасному етапі розвитку освіти володіння соціальними навичками фахівцями сфери обслуговування набуває особливої актуальності. Це зумовлено, насамперед, вимогами ринку праці, а також упровадженням європейських освітніх стандартів. Водночас основне завдання закладів вищої освіти, у яких здійснюється реалізація освітніх програм за спеціальностями «туризм» і «готельно-ресторанна справа», – націленість на підготовку висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування, здатних швидко пристосуватися до актуальних тенденцій та вимог роботодавців, які користуватимуться попитом не лише на українському, а й на світовому ринку праці.

**Ключові слова:** *soft skills*, *hard skills*, акредитація, компетентності, професійна підготовка, інноваційні методи навчання.

**Olena SHESTEL,**  
*orcid.org/0000-0002-3073-6559*  
Candidate of Philological Sciences,  
Associate Professor at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department  
Cherkasy State Technological University  
(Cherkasy, Ukraine) [shestell@ukr.net](mailto:shestell@ukr.net)

**Oleksandr KURAKIN,**  
*orcid.org/0000-0002-9392-7854*  
Senior Lecturer at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department  
Cherkasy State Technological University  
(Cherkasy, Ukraine) [o.kurakin@chdtu.edu.ua](mailto:o.kurakin@chdtu.edu.ua)

**Larysa BYSHOVETS,**

*orcid.org/0000-0002-3073-9953*

*Senior Lecturer at the Tourism and Hotel and Restaurant Business Department*

*Cherkasy State Technological University*

*(Cherkasy, Ukraine) Lesia\_byshovets@ukr.net*

## **SPECIFICS OF SOFT SKILLS FORMATION OF SERVICE SPECIALISTS IN THE PROFESSIONAL TRAINING PROCESS**

*The article reveals the theoretical and practical principles of forming «soft skills» of future service professionals (specialties «Tourism» and «Hotel and restaurant business») in the professional training process.*

*For those seeking higher education in the knowledge field «Service» the formation of social skills («soft skills») is crucial because the profession involves the ability to establish cooperation, tolerance and respect for other cultures and a high level of communication skills, including foreign languages.*

*The professional activities of hospitality professionals are closely linked to communication, which is very common at the international level. It is the need to communicate in foreign languages with clients while the implementation of professional tasks determines the need for foreign languages knowledge, social and communication skills.*

*The formation of social skills is facilitated by innovative teaching methods, namely: business games, teamwork, situational learning, etc. Wide application and combination of these innovative methods during classes brings the learning process closer to real professional situations, allows a graduate to become socially adapted and successful in the workplace.*

*At the present stage of education development, the possession of social skills by specialists in the field of service becomes especially relevant. This is primarily due to the requirements of the labor market, as well as the implementation of European educational standards. At the same time, the main task of higher education institutions, which implement educational programs in Tourism and Hotel and Restaurant Business – is to train highly qualified service professionals who can quickly adapt to current trends and employers' requirements and who will be in demand not only in Ukrainian but also and in world labor markets.*

**Key words:** *soft skills, hard skills, accreditation, competencies, professional training, innovative teaching methods.*

**Постановка проблеми.** Сучасні тенденції в освітній галузі України характеризуються активною інтеграцією до європейського освітнього простору. Надзвичайно актуальним питанням для закладів вищої освіти зараз постає забезпечення якості вищої освіти, а також дотримання Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG-2015), адже ця вимога прописана в Положенні про акредитацію освітніх програм. Згідно з Положенням про акредитацію освітніх програм, за яким здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти, затвердженим Наказом Міністерства освіти і науки України в липні 2019 р., однією із цілей акредитації освітніх програм є сприяння інтеграції українських закладів вищої освіти до Європейського простору вищої освіти. Таким чином, сучасні вимоги до якості вищої освіти, зокрема активна євроінтеграція, спонукають до перегляду змісту вищої освіти.

Гармонізація освітніх програм, їх зміст, правильне структурування, написання та оформлення сьогодні є основними завданнями закладів вищої освіти, оскільки одним із критеріїв оцінювання якості освітньої програми є критерій 2, назва якого – «Структура та зміст освітньої програми». А в підкритерії 6 освітня програма передбачає набуття здобувачами вищої освіти соціальних навичок (soft skills), що відповідають заявленим цілям, фігурує поняття soft

skills, що є відносно новим у сучасній вітчизняній педагогічній думці. Формування освітніх програм повинно базуватися на використанні та дотриманні постулатів наявних стандартів вищої освіти.

Сьогодні з галузі знань 24 «Сфера обслуговування» Науково-методична комісія № 14 з транспорту та сервісу сектору вищої освіти Науково-методичної ради МОН України розробила два стандарти вищої освіти за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти: спеціальності 242 «Туризм» та спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». У стандартах, окрім обсягу кредитів ЄКТС і нормативного змісту підготовки фахівців, визначено та прописано загальні та професійні компетентності, а також результати навчання, що обов'язково повинно враховуватися під час укладання освітніх програм.

Специфіка формування у здобувачів вищої освіти соціальних навичок (soft skills) безпосередньо залежить від визначених в освітній програмі компетентностей та відповідності ним освітніх компонентів.

**Аналіз досліджень.** Різним аспектам формування soft skills присвятили свої дослідження вітчизняні науковці Е. Айнгорн, Н. Олексив, Н. Длугунович, О. Казачінер, К. Коваль, Ю. Лавриш та ін. Зауважимо, що сутність поняття soft skills, як і педагогічні проблеми особливостей формування soft skills у здобувачів вищої освіти, залишаються майже не розкритим у сучасних наукових дослідженнях.

**Мета статті** – визначення специфіки формування soft skills фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

Для реалізації поставленої проведено аналіз наукової літератури з метою визначення теоретичного поняття soft skills, використано методи емпіричного дослідження: педагогічний експеримент, спостереження, аналіз.

**Виклад основного матеріалу.** Термін soft skills найчастіше перекладається з англійської мови як «м'які» навички або компетентності. Науковець О. Казачінер подає таке визначення soft skills: «Soft skills – свого роду перелік особистих характеристик, які так чи інакше пов'язані з ефективною взаємодією з іншими людьми. Це навички, прояв яких важко виявляти, безпосередньо визначати, перевіряти, наочно демонструвати. До цієї групи належать індивідуальні, комунікативні й управлінські навички» (Казачінер, 2019: 154). Погоджуємося з думкою дослідниці. Зауважимо, що в українській науковій літературі існує доволі багато визначень цього поняття.

Поруч із поняттям soft skills уживається поняття hard skills: «жорсткі» вимоги (hard skills), їх легко виміряти, вони є досить об'єктивними. До цієї групи відносять професійні знання, вміння та навички» (Коваль, 2015: 163). Натомість усе більше роботодавців прагнуть, щоб їхні працівники володіли soft skills на рівні, не нижчому, ніж професійними знаннями та навичками. Саме вимоги ринку праці зумовлюють якісні зміни під час укладання освітніх програм, зокрема наявність у них компетентностей, які б створювали передумови формування соціальних навичок у випускників ЗВО. Як зазначає дослідниця Н. Длугунович, «у нинішніх умовах soft skills не тільки доповнюють hard skills та створюють нові можливості, вони ще сприяють розвитку та формуванню професійності» (Длугунович, 2014: 242).

Для здобувачів вищої освіти галузі знань «Сфера обслуговування» формування соціальних навичок (soft skills) має велике значення, оскільки фах передбачає вміння налагоджувати співпрацю, толерантність та повагу до інших культур, володіння комунікативними навичками і знаннями з іноземних мов на високому рівні.

Соціальні навички студентів спеціальності «туризм» формуються на основі навчальних дисциплін, що формують як загальні компетентності (іноземна мова (за професійним спрямуванням) (англійська), друга іноземна мова (за професійним спрямуванням), світова художня культура, історія туризму), так і професійні (економіка підприємства (в туризмі), організація екскурсійної діяльності та організація анімаційної діяльності). Для студен-

тів спеціальності «готельно-ресторанна справа» навчальним планом передбачено дисципліни, у результаті вивчення яких здобувачі вищої освіти повинні володіти soft skills: Іноземна мова (за професійним спрямуванням) (англійська), економіка підприємства в готельно-ресторанному господарстві, управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві тощо.

Формування соціальних навичок визначають загальні і спеціальні (фахові) компетентності, перелік яких наведено в стандартах вищої освіти, що обов'язково має враховуватися під час укладання освітньо-професійних програм підготовки фахівців. Наприклад, у Стандарті вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм» наведено такі компетентності, оволодіння якими сприятиме формуванню soft skills у здобувачів вищої освіти: здатність діяти соціально відповідально та свідомо; здатність працювати в міжнародному контексті; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; здатність спілкуватися іноземною мовою; навички міжособистісної взаємодії; здатність працювати в команді та автономно; здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, вміння забезпечувати з ними ефективні комунікації тощо (Стандарт, 2018).

Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» також визначає компетентності для формування soft skills: здатність працювати в команді; 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 тощо (Стандарт, 2020). Таким чином, перенесення вищезазначених компетентностей зі стандартів вищої освіти до освітніх програм забезпечить належні передумови для формування soft skills у студентів.

Останнім часом особливу увагу в системі професійної підготовки фахівців сфери обслуговування приділяється вивченню іноземних мов. Професійна діяльність фахівців сфери гостинності тісно пов'язана з комунікацією, що дуже часто відбувається на міжнаціональному рівні. Саме необхідність здійснювати спілкування іноземними мовами з клієнтами під час виконання професійних завдань зумовлює потребу знання іноземних мов, володіння соціальними та комунікативними навичками.

Набуттю соціальних навичок сприяють інноваційні методи навчання, а саме ділові ігри, робота в команді, ситуативне навчання тощо. Як зазначає дослідниця Ю. Лавриш, «форми викладання дисципліни інтерактивні та проблемно-орієнтовані. Серед них можемо зазначити контекстно-зумовлені завдання (case studies), застосування методу проєктів, завдання, орієнтовані на потреби клієнта (client-based assessment and projects), складання професійного портфоліо» (Лавриш, 2015: 109). Широке застосування та комбінування цих інноваційних методів під час занять і наближає процес навчання до реальних професійних ситуацій, дає змогу випускникам стати соціально адаптованими й успішними на своєму робочому місці.

**Висновки.** Таким чином, на сучасному етапі розвитку освіти володіння соціальними навичками фахівцями сфери обслуговування набуває особливої актуальності. Це зумовлено, насамперед, вимогами ринку праці, а також упровадженням європейських освітніх стандартів. Водночас основне завдання закладів вищої освіти, у яких здійснюється реалізація освітніх програм за спеціальностями «туризм» і «готельно-ресторанна справа», – націленість на підготовку висококваліфікованих фахівців сфери обслуговування, які користуватимуться попитом не лише на українському, а й на світовому ринку праці, здатних швидко пристосуватися до актуальних тенденцій та вимог роботодавців.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Длугунович Н. А. Soft skills як необхідна складова підготовки ІТ-фахівців. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2014. № 6(219). С. 239–242. URL: [http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014\\_6/47.pdf](http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014_6/47.pdf) (дата звернення: 17.05.2020).
2. Казачінер О. С. Hard skills та soft skills інклюзивно компетентного вчителя іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Т. 1. С. 153–156. URL: [http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part\\_1/35.pdf](http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part_1/35.pdf) (дата звернення: 14.05.2020).
3. Коваль К. О. Розвиток soft skills у студентів – один із чинників їх працевлаштування. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2015. № 2. С. 162–167. URL: <https://visnyk.vntu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/827/826> (дата звернення: 17.05.2020).
4. Лавриш Ю. Навички соціальної взаємодії як необхідна складова підготовки інженерів у сучасному університеті *Гуманітарний вісник Державного вищого навчального закладу «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. 2015. Вип. 37. С. 104–111. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvdpdups\\_2015\\_37\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvdpdups_2015_37_14) (дата звернення: 17.05.2020).
5. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм». URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> (дата звернення: 17.05.2020).
6. Стандарт вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf> (дата звернення: 17.05.2020).

#### REFERENCES

1. Dluhunovych N. A. Soft skills yak neobkhdna skladova pidhotovky IT-fakhivtsiv [Soft skills as a necessary component of training IT specialists]. *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu*. 2014. # 6 (219). 239–242. URL: [http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014\\_6/47.pdf](http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/tech/2014_6/47.pdf) (data zvernennya: 17.05.2020) [in Ukrainian].
2. Kazachiner O. S. «Hard skills» ta «soft skills» inklyuzyvno kompetentnoho vchytelya inozemnoyi movy [«Hard skills» and «soft skills» of an inclusively competent foreign language teacher]. *Innovatsiyina pedahohika*. 2019. T. 1. S. 153–156. URL: [http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part\\_1/35.pdf](http://www.innovpedagogy.od.ua/archives/2019/10/part_1/35.pdf) (data zvernennya: 14.05.2020) [in Ukrainian].
3. Koval' K. O. Rozvytok «soft skills» u studentiv – ody z chynnykiv dlya yikh pratsevlashtuvannya [The development of «soft skills» in students is one of the factors for their employment]. *Visnyk Vinnyts'koho politekhnichnoho instytutu*. 2015. # 2. S. 162–167. URL: <https://visnyk.vntu.edu.ua/index.php/visnyk/article/view/827/826> (data zvernennya: 17.05.2020) [in Ukrainian].
4. Lavrysh Yu. Navychky sotsial'noyi vzayemodiyi yak neobkhdna skladova pidhotovky inzheneriv u suchasnomu universyteti [Social interaction skills as a necessary component of training engineers in a modern university]. *Humanitarnyy visnyk Derzhavnoho vyshchoho navchal'noho zakladu «Pereyaslav-Khmel'nyts'kyi derzhavnyy pedahohichnyy universytet imeni Hryhoriya Skovorody»*. 2015. Vyp. 37. S. 104–111 URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvdpdups\\_2015\\_37\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/gvdpdups_2015_37_14) (data zvernennya: 17.05.2020) [in Ukrainian].
5. Standart vyshchoyi osvity Ukrayiny pershoho (bakalavrs'koho) rivnya haluzi znan' 24 Sfera obsluhovuvannya spetsial'nosti 242 Turyzm [Higher education standard of Ukraine of the first (bachelor's) level of the field of knowledge 24 Field of service of a specialty 242 Tourism]: veb-sayt. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/242-turizm-bakalavr.pdf> (data zvernennya: 17.05.2020) [in Ukrainian].
6. Standart vyshchoyi osvity Ukrayiny pershoho (bakalavrs'koho) rivnya haluzi znan' 24 Sfera obsluhovuvannya spetsial'nosti 241 Hotel'no-restoranna sprava [Higher education standard of Ukraine of the first (bachelor's) level of the field of knowledge 24 Field of service of a specialty 241 Hotel and restaurant business]: veb-sayt. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2020/03/241-gotel-restoran-sprava-B.pdf> (data zvernennya: 17.05.2020) [in Ukrainian].