

## РОЗДІЛ 7. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

### СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ СПЕЦІАЛЬНОСТІ «ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА» ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГАЛУЗІ

### MODERN TRENDS IN TRAINING SPECIALISTS IN THE FIELD OF «HOTEL AND RESTAURANT MANAGEMENT» AS A FACTOR IN ENHANCING THE INDUSTRY'S COMPETITIVENESS

УДК 378:338.4

DOI: <https://doi.org/10.32782/bses.86-32>

**Корсак Р.В.**

д.іст.н., професор,  
завідувач кафедри туристичної  
інфраструктури та готельно-  
ресторанного господарства,  
Державний вищий навчальний заклад  
"Ужгородський національний університет"

**Гуштан Т.В.**

д.е.н., професор кафедри технології  
і організації ресторанного господарства,  
Ужгородський торговельно-  
економічний інститут  
Державного торговельно-  
економічного університету

**Кашка М.Ю.**

к.іст.н., доцент кафедри туризму,  
Державний вищий навчальний заклад  
"Ужгородський національний  
університет"

**Korsak Roman**

Uzhhorod National University

**Hushtan Tetiana**

Uzhhorod Trade and Economic Institute  
of State University of Trade and Economics

**Kashka Maria**

Uzhhorod National University

**Постановка проблеми.** Актуальність наукового дослідження сучасних тенденцій підготовки фахівців у сфері готельно-ресторанної справи визначається тим, що в нашій державі і у світі загалом відбуваються постійні зміни політичного, економічного, соціального та науково-технічного стану. Зростання міжнародного туризму та розвиток глобальних комунікаційних технологій відкривають нові можливості для готелів і ресторанів, але водночас ставлять перед ними і нові виклики. Саме тому сфера туризму та гостинності вимагають від фахівців у готельно-ресторанній справі нових навичок і знань. Фахівці повинні бути готові до роботи з різноманітними культурними та мов-

Стаття присвячена дослідженню сучасних тенденцій підготовки фахівців спеціальності «Готельно-ресторанна справа», як чинник підвищення конкурентоспроможності галузі. Зростання міжнародного туризму та розвиток глобальних комунікаційних технологій відкривають нові можливості для готелів і ресторанів, але водночас ставлять перед ними і нові виклики. Сучасні гості очікують більшого, вони бажають отримати послуги від персоналу, який може створити для них неповторний досвід, враховуючи їхні індивідуальні потреби та побажання. Воєнні дії суттєво вплинули на попит на послуги готелів і ресторанів, що в свою чергу у подальшому вимагатиме адаптації від вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу та потребуватиме від фахівців знань у сфері кризового менеджменту. Та попри все сфера гостинності залишається привабливою для інвестиційної діяльності, а розуміння та врахування сучасних тенденцій у підготовці фахівців є і залишатиметься важливим елементом для підвищення конкурентоспроможності галузі.

**Ключові слова:** готельно-ресторанна справа, освітньо-професійна програма, сфера обслуговування, індустрія гостинності, фахівець, економічна ефективність, конкурентоспроможність.

The article is dedicated to exploring contemporary trends in the training of specialists in the field of Hotel and Restaurant Management as a factor in enhancing the industry's competitiveness. The growth of international tourism and the development of global communication technologies open up new opportunities for hotels and restaurants, but at the same time, pose new challenges. Therefore, the tourism and hospitality sector demands new skills and knowledge from professionals in hotel and restaurant management. The implementation of innovative technologies is the future for the development of any business and requires professionals to possess not only technical skills but also flexibility and adaptability. Modern guests expect more than just comfortable accommodation or tasty food. They want to receive services from staff who can create a unique experience for them, taking into account their individual needs and desires. Professionals in hotel and restaurant management must be adequately trained to work with clients of different types, including empathy, communication, and conflict resolution skills. The ongoing military actions in Ukraine significantly impact the current trends in the training of specialists in Hotel and Restaurant Management. Firstly, there's a change or decrease in tourist flows to the country and certain regions. This significantly affects the demand for hotel and restaurant services, which in turn will require adaptation from domestic hotel and restaurant businesses and demand knowledge in crisis management from professionals in hotel and restaurant management. Despite everything, the hospitality sector remains attractive for investment because it is the industry that most actively responds to changes in society, the economy, the social sphere, and to some extent reflects the prosperity of the population. Overall, understanding and considering contemporary trends in the training of professionals will remain an important element in achieving success in this field, as well as enabling increased competitiveness, economic efficiency, and contributing to the recovery of the industry in the future.

**Key words:** hotel and restaurant management, educational-professional program, service industry, hospitality industry, specialist, economic efficiency, competitiveness.

ними контекстами, а також до роботи з різними форматами туризму, включаючи еко-, гастро- та культурний туризм.

Впровадження інноваційних технологій є майбутнім для розвитку будь-якого бізнесу і вимагає від фахівців не лише технічних навичок, але й гнучкості та швидкості адаптації. Вони повинні бути здатні використовувати різноманітні програмні продукти для автоматизації робочих процесів, ефективного управління ресурсами та підвищення якості обслуговування.

Не менш важливим чинником є зміна стандартів обслуговування. Сучасні гості очікують більшого, ніж просто комфортного проживання чи

смачної їжі. Вони бажають отримати послуги від персоналу, який може створити для них неповторний досвід, враховуючи їхні індивідуальні потреби та побажання. Фахівці у готельно-ресторанній справі повинні мати відповідну підготовку для роботи з клієнтами різного типу, включаючи навички емпатії, комунікації та конфліктології. Дослідження зазначеного аспекту допоможе визначити, які саме компетенції необхідно розвивати у майбутніх фахівців для задоволення потреб сучасного гостя і підвищення конкурентоспроможності закладів гостинності.

Саме тому дослідження нових технологій у сфері гостинності та сучасних тенденцій підготовки фахівців готельно-ресторанної справи дозволить відповідним освітнім установам актуалізувати навчальні програми, підготувати студентів до роботи в цифровому середовищі та забезпечити ринок праці кваліфікованим персоналом, що в свою чергу неминуче дасть можливість стимулювати економічний розвиток держави загалом.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Науковці та практики всього світу присвячують свої дослідження становленню та розвитку готельно-ресторанного бізнесу, адже це та галузь економіки, що стрімко розвивається, демонструє свою перспективність та привабливість для інвестиційної діяльності.

У вітчизняних дослідженнях широко розглянутими є поняття появи, розвитку індустрії гостинності, інновації в готельно-ресторанному бізнесі, стан ринку послуг з розміщення, а також різні аспекти підготовки фахівців у цій галузі. Так, М. Попик зосередила увагу на формуванні дослідницьких умінь майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу [7, с. 35], Т. Ковальчук – автоматизацію бізнес-процесів та застосування інтернет-технологій для підвищення конкурентоспроможності цієї сфери [2]. У працях Л.В. Сакун досліджено теорію і практику підготовки фахівців у сфері туризму в розвинених країнах [10], Н. Симонович – особливості професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу [9, с. 40] та ін. Проте, варто відзначити, що комплексне дослідження сучасних тенденцій підготовки фахівців за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа» та її вплив на підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі розглянуто у не достатній мірі.

**Постановка завдання.** В умовах нестабільності, яка склалася в Україні, починаючи від COVID-19 та продовжуючи воєнними діями спричинило економічне піке з якого єдиним можливим виходом є стимулювання розвитку тих сфер економіки, які в умовах, що склалася демонструють перспективну динаміку.

Саме тому проведення досліджень щодо підготовки фахівців сфери гостинності, стану засобів розміщення та впливу кваліфікації кадрів на конку-

рентоспроможність підприємств галузі дасть можливість сформулювати шляхи розвитку готельного та туристичного бізнесу держави. Таке дослідження дасть можливість виявити напрямки діяльності, що в перспективі вплинуть на підвищення економічної ефективності готельно-ресторанного бізнесу і водночас намітять вектори потенційного повоєнного відновлення нашої держави у сфері гостинності.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Готельна індустрія протягом 2019–2023 років зазнала втрат і потребує розробки стратегії відновлення. На сьогоднішній день спостерігається поступове відродження готельного бізнесу у його основній сфері діяльності – наданні послуг туристам, але здебільшого це стосується західних регіонів України. При цьому подорожуючі очікують отримати максимально широкий пакет послуг зосереджених в одному місці, а тому перед власниками готелів, керівниками закладів розміщення та їх менеджерами постає необхідність у наявності кваліфікованих кадрів, які б змогли задовольнити потреби потенційних споживачів послуг з розміщення.

Підготовка кваліфікованих кадрів здійснюється навчальними закладами за такими спеціальностями, як «Готельно-ресторанна справа» або «Готельно-ресторанний бізнес», що спрямовані на вивчення та підготовку фахівців для роботи в сферах готельного господарства, ресторанного бізнесу та обслуговування включають різні аспекти, спрямовані на забезпечення ефективності та якості обслуговування в індустрії гостинності [5]. Готуючи фахівців згідно цих програм забезпечується оволодіння ними:

- основ ефективного управління готелями та іншими закладами гостинності, що включає в себе планування роботи готелю, координацію персоналу, управління ресурсами та фінансами;
- особливостей організації та управління ресторанами, включаючи менеджмент кухні, обслуговування гостей, розробку меню та вивчення тенденцій в гастрономії;
- навичками ефективної комунікації з гостями, співробітниками, а також основ клієнтського обслуговування;
- принципами маркетингу та продажів у галузі гостинності, що включають в себе рекламу, брендінг та розробку стратегій для залучення і утримання клієнтів;
- новітніми інформаційними та комунікаційними технологіями, включаючи автоматизацію процесів, використання он-лайн-платформ та інноваційних методів обслуговування. Одним словом, цифрові технології стають необхідним елементом підготовки фахівців у готельно-ресторанному бізнесі.

Загалом така спеціальність спрямована на підготовку кваліфікованих фахівців, які можуть

успішно працювати у різних сегментах сфери гостинності та вносити вклад у розвиток цієї важливої галузі економіки [5].

Досліджуючи сучасні тенденції підготовки фахівців у галузі готельно-ресторанної справи, важливо враховувати також вплив змін у суспільстві, культурні перетворення та політико-економічні чинники. Наприклад, зростання усвідомленості щодо сталого розвитку та екологічних питань призводить до появи нових вимог до готельно-ресторанного бізнесу. Фахівці повинні бути готові до впровадження екологічно чистих практик у своїх закладах, включаючи зменшення використання пластику, використання стійких до зношування матеріалів та збереження енергії, що не є немало важливим в сучасному світі [12, с. 53].

Крім того, розвиток глобальних кулінарних тенденцій та міжкультурного обміну кулінарними знаннями відкриває нові можливості для фахівців у галузі готельно-ресторанного бізнесу. Так, вивчення інноваційних кулінарних технік, експерименти зі смаками та текстурами, а також інтеграція елементів різних кухонь дозволить фахівцям бути не лише в курсі останніх тенденцій, але і задовольняти вимоги сучасних гостей [11, с. 12].

Загалом поєднання знань з областей менеджменту, маркетингу, гастрономії, культурології та технологій дозволяє здобувачам отримати більш широкий спектр компетенцій, які є необхідними для успішної кар'єри у цій галузі. Такий підхід сприяє формуванню гнучких та креативних професіоналів, готових до вирішення складних завдань у сучасному готельно-ресторанному бізнесі [6, с. 108].

Слід відмітити, що на фоні зростаючої потреби у кваліфікованих кадрах спостерігається динаміка скорочення чисельності працівників у закладах тимчасового розміщення, що є наслідком закриття значної кількості закладів у 2022 році спричиненої військовими діями на території України. Так у 2020 році зайнятість осіб у сфері розміщення відвідувачів у колективних засобах розміщення складала 38 514; у 2021 році – 38 269 осіб, а у 2022 році цей показник складав 27 934 осіб [4].

Аналізуючи динаміку надходження до держбюджету (за видом діяльності) від готелів і подібних закладів тимчасового розміщення станом на перші квартали з 2021 по 2023 рр. складала: у 2023 році – 233 693,5 тис. грн., у 2022 році – 282 769,14 тис. грн., що було на 22% більше ніж у 2023 році; 2021 році – 328 339,37 тис. грн., що було на 41% більше порівняно з 2023 роком. З огляду на зазначене можна побачити чітку тенденцію до зменшення надходження у державний бюджет України [1].

Слід зазначити, що у 2017 році було схвалено Стратегію розвитку туризму та курортів на період

до 2026 року в окремих положеннях якої прописано гармонізацію національних стандартів до світових вимог, розвиток засобів розміщення, популяризація туристичної сфери, а також гармонізацію кваліфікаційних вимог та стандартів вищої освіти у вищих навчальних закладах, які забезпечують підготовку фахівців у сфері туризму та курортів, і стандартів професійної підготовки. Все це спрямоване на розвиток потенціалу галузі та забезпечення її якісним кадровим потенціалом [8].

Саме тому готельно-ресторанний бізнес залишається привабливим для інвестиційної діяльності, адже це та галузь найбільш активно реагує на зміни у суспільстві, економіці, соціальній сфері та в якійсь мірі відображає добробут населення. Аналізуючи статистичні дані, можна побачити наступну динаміку: станом на 2020 рік капітальні інвестиції в заклади тимчасового розміщення становили 609,824 млн. грн., у 2021 році – 953,8 млн. грн., а у 2022 році – 799,1 млн. грн. [4].

Воєнні дії, що тривають на території України здійснюють серйозний вплив на сучасні тенденції підготовки здобувачів за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа». Перш за все – це зміна або ж зменшення туристичних потоків до країни та певних регіонів (східних, південних та центральних). Зазначене суттєво вплинуло на попит на послуги готелів і ресторанів, що в свою чергу у подальшому вимагатиме адаптації від вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу та потребуватиме від фахівців готельно-ресторанної справи знань у сфері кризового менеджменту [3, с. 156]. При цьому безпека стала одним з найважливіших питань для туристів та працівників готелів і ресторанів, адже тепер фахівці галузі повинні мати знання про засоби захисту та безпеки, а також про процедури евакуації та реагування на екстрені ситуації.

Неспростовним фактором стало те, що готелі та ресторани стали місцями надання гуманітарної допомоги для внутрішньо переміщених осіб, а фахівці галузі зіштовхнулися з новими завданнями, пов'язаними з організацією та координацією гуманітарних заходів [13]. При цьому ніхто не відміняв стрес та тривогу, що почала супроводжувати, як відвідувачів, так і співробітників готелів та ресторанів. Тому, майбутні фахівці повинні мати навички в управлінні стресом і підтримки психологічного комфорту для своїх колег і клієнтів.

**Висновки з проведеного дослідження.** Таким чином, слід зазначити, що галузь готельно-ресторанного бізнесу динамічно розвивається та адаптується до сучасних викликів. Зростання екологічної свідомості, швидкий розвиток цифрових технологій, потреба у міжнародній співпраці та культурній компетентності сприяє формуванню фахівців своєї справи. Навчальні заклади активно оновлюють свої програми та методи навчання,

щоб максимально врахувати та забезпечити здобувачам не лише теоретичні знання, але й практичні навички, які є необхідними для успішної кар'єри у цій сфері. Адже постійне підвищення якості підготовки фахівців є ключовим елементом для забезпечення розвитку готельно-ресторанного бізнесу в умовах сучасного світу.

Загалом, непроста ситуація, що склалася нині на території України вплинула на економіку, готельно-ресторанну сферу і звичайно на сучасні тенденції підготовки фахівців у галузі готельно-ресторанної справи, вимагаючи від них більш широкого спектру знань та навичок, щоб ефективно відповідати на виклики, що постають в умовах конфлікту та кризи. Саме тому розуміння та врахування сучасних тенденцій у підготовці фахівців є і залишатиметься важливим елементом для досягнення успіху, підвищення конкурентоздатності підприємств галузі, що в результаті стимулюватиме економічний ріст та майбутнє відновлення.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Державне агентство розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua/statistic> (дата звернення: 18.03.2024)

2. Ковальчук Т. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2019. Вип. 23. Ч. 1. С. 126–130.

3. Корсак Р., Годя В. Способи функціонування готельного підприємства в умовах кризової ситуації. *Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід*. Матеріали XIV Міжнародної наукової конференції. Львів, 2020. С. 155–158.

4. Національна туристична організація України. Дашборди туристичної статистики України 2009–2022. URL: [https://nto.ua/nsts\\_analytics\\_ua.html](https://nto.ua/nsts_analytics_ua.html) (дата звернення: 20.03.2024)

5. Освітньо-професійна програма підготовки фахівців за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» ДВНЗ «Ужгородський національний університет» URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/55468> (дата звернення: 24.03.2024).

6. Повідайчик О., Попик М. Методологічні підходи до підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу у вищій школі. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2020. Вип 1 (46). С. 106–110.

7. Попик М.М. Формування дослідницьких умінь майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу. *Сучасні методи організації освітнього процесу для студентів економічних спеціальностей в Україні та країнах ЄС (Стальова Воля, Польща, 31 липня-10 вересня 2020 р)*. Stalowa Wola: Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Stalowej Woli. 2020. С. 33–36.

8. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року від 16 березня

2017 р. No 168-p. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text> (дата звернення: 20.03.2024)

9. Симонович Н. Визначальні особливості професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. *Нова педагогічна думка*. Том 106. 2021. № 2. С. 39–42.

10. Сакун Л.В. Теорія і практика підготовки фахівців сфери туризму в розвинених країнах світу: *Монографія*. Київ : МАУП, 2004. 399 с.

11. Ball G. & Medintsev. Personality as an individual mode of culture and as an integrative quality of personality. *Horizons of education*, 3. 2011. P. 7–14.

12. Povidaychik O., Popyk M. Some scientific approaches to professional training of future specialists of hotel and restaurant business. *Modern science and practice. Abstracts of VII International Scientific and Practical Conference*. Boston, USA. March 26–27, 2021. P. 51–53.

13. Tomej, K., Bilynets, I., & Koval, O. (2023). Tourism business resilience in the time of war: The first three months following Russia's invasion of Ukraine. *Annals of Tourism Research*, 99, 103547. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103547> (дата звернення: 20.03.2024).

#### REFERENCES:

1. Derzhavne ahentstvo rozvytku turyzmu [State Tourism Development Agency]. Available at: <https://www.tourism.gov.ua/statistic> (in Ukrainian).

2. Kovalchuk T. (2019) Perspektyvy rozvytku hotelno- restorannoho biznesu v Ukraini v umovakh hlobalizatsii svitovoho gospodarstva. [Prospects for the Development of the Hotel and Restaurant Business in Ukraine in the Context of Globalization of the World Economy]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnogo universytetu. Serii: Mizhnarodni ekonomichni vidnosyny ta svitove gospodarstvo*. Vol. 23. Ch. 1. P. 126–130.

3. Korsak R. Hodia V. (2020) Sposoby funktsionuvannia hotelnoho pidpriemstva v umovakh kryzovoi situatsii [Ways of functioning of a hotel enterprise in crisis situations]. *Heohrafiia, ekonomika i turyzm: natsionalnyi ta mizhnarodnyi dosvid*. Materialy XIV Mizhnarodnoi naukovoї konferentsii. (Ukraina, Lviv, 9 zhovtnia 2020). Lviv. P. 155–158.

4. Natsionalna turystychna orhanizatsiia Ukrainy. Dashborby turystychnoi statistyki Ukrainy 2009–2022 [Dashboards of tourism statistics of Ukraine 2009–2022]. Available at: [https://nto.ua/nsts\\_analytics\\_ua.html](https://nto.ua/nsts_analytics_ua.html) (in Ukrainian)

5. Osvitno-profesiina prohrama pidhotovky fakhivtsiv za spetsialnistiu 241 Hotelno-restoranna sprava v UzhNU [Educational and professional training programme for the specialty 241 Hotel and restaurant business in Uzhhorod National University]. Available at: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/55468> (in Ukrainian)

6. Povidaichyk O., Popyk M. (2020) Metodolohichni pidkhody do pidhotovky maibutnix fakhivtsiv hotelno-restorannoho biznesu u vyshchii shkoli. [Methodological approaches to the training of future specialists

of the hotel and restaurant business in higher education]. *Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series "Pedagogy. Social work"*, Issue 1 (46), pp. 106–110. (in Ukrainian)

7. Popyk M.M. (2020) Formuvannia doslidnytskykh umin maibutnikh fakhivtsiv hotelno-restorannoho biznesu [Formation of research skills of future specialists in the hotel and restaurant business]. *Modern methods of organizing the educational process for students of economic specialties in Ukraine and EU countries* (Stalowa Wola, Poland, July 31-September 10, 2020). Stalowa Wola: Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Stalowej Woli, pp. 33–36. (in Ukrainian)

8. Pro skhvalennia Stratehii rozvytku turyzmu ta kurortiv na period do 2026 roku vid 16 bereznia 2017 r. No 168-r. [Approval of the Strategy for the Development of Tourism and Resorts for the Period up to 2026 dated March 16, 2017, No. 168-r.]/ Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168-2017-%D1%80#Text> (in Ukrainian).

9. Symonovych N. (2021) Vyznachalni osoblyvosti profesiinoi pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv hotelno-restoranoi spravy [Determining features of pro-

fessional training of future specialists in the hotel and restaurant business]. *A new pedagogical thought*, vol. 106, no. 2, pp. 39–42.

10. Sakun L.V. (2004) Teoriia i praktyka pidhotovky fakhivtsiv sfery turyzmu v rozvynenykh krainakh svitu [Theory and practice of training specialists in the field of tourism in the developed countries of the world]. Monograph. Kyiv: MAUP. 399 p. (in Ukrainian)

11. Ball G. & Medintsev. (2011) Personality as an individual mode of culture and as an integrative quality of personality. *Horizons of education*, no. 3, pp. 7–14. (in English)

12. Povidaychik O., Popyk M. (2021) Some scientific approaches to professional training of future specialists of hotel and restaurant business. *Modern science and practice. Abstracts of VII International Scientific and Practical Conference*. Boston, USA. March 26–27, pp. 51–53. (in English)

13. Tomej, K., Bilynets, I., & Koval, O. (2023). Tourism business resilience in the time of war: The first three months following Russia's invasion of Ukraine. *Annals of Tourism Research*, 99, 103547. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103547> (in English)