

## **ОЦІНКА ОСОБИСТІСНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ФАХІВЦЯ ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ЗА МЕТОДОМ АНАЛІЗУ GAP**

На сьогодні актуальною є розробка цілісної моделі професійної компетентності фахівця готельно - ресторанної справи, у якій було відображено системний підхід до визначення особистісних якостей фахівця, його загальних, спеціально - фахових та спеціалізованих компетентностей.

Компетентнісний підхід передбачає спрямованість процесу навчання на формування та розвиток у студента професійно – спеціалізованих компетенцій шляхом створення відповідних педагогічних умов формування готовності до вирішення професійно - організаційних завдань на основі отриманих знань, умінь та навичок (С. Амеліна, М. Артьомова, Н. Бібік, Б.Д. Ельконіна, А.К. Марков, О.М. Спірін, С.Уиддет .Р. Марр).

Соціальну та особистісну сторони компетентності розглядала А. К. Маркова [6]. На її думку, соціальна компетентність – це володіння спільною (груповою, кооперативною) професійною діяльністю і прийомами професійного спілкування, вміння співпрацювати, брати на себе соціальну відповідальність за результати своєї професійної праці. Особистісна компетентність – це володіння прийомами особистісного самовираження та саморозвитку, засобами протистояння професійним деформаціям особистості [3].

Теорія компетенцій була розроблена американськими психологами. Після багаторічних досліджень психологи зробили наступний висновок: ні досвід роботи, ні дипломи, ні рекомендації колег насправді не можуть гарантувати, що співробітник буде досить добре виконувати ті чи інші професійні обов'язки. Виявилось, що можливість найбільш точно спрогнозувати якість виконання роботи співробітником, дають його компетенції [2].

На сьогоднішній день основними є два підходи до розуміння компетенцій:

Американський підхід - компетенції як опис поведінки співробітника: компетенції - це основні характеристики співробітника, володіючи якими він здатний домагатися високих результатів в роботі.

Європейський підхід - компетенції як опис робочих завдань або очікуваних результатів роботи. Компетенції - це здатність співробітника діяти у відповідності зі стандартами, прийнятими в організації [7].

Вітчизняні науковці визначають компетенції – як особистісні якості та здібності, а також професійні навички, необхідні працівникові для успішного виконання своїх посадових обов'язків [1].

Компетенція є сталою частиною людської особистості і може визначати поведінку людини в безлічі ситуацій і робочих завдань. Щоб оцінити компетенції майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи ми будемо використовувати “gap аналіз”.

Gap в перекладі з англійської мови може означати: інтервал, пробіл, розбіжність і т.п. Для перекладу назви методики “Gap Analysis” найкраще підійде слово “розрив”, так як мова в цілому йде про аналіз розривів між дійсним станом і бажаним [8].

Процедура оцінки ґрунтувалася на переліку компетенцій, розроблених на базі документів і додаткових вимог працедавців готельно - ресторанних підприємств [5].

Комплексна оцінка майбутніх фахівців готельно- ресторанної справи була направлена на отримання об'єктивних даних про рівень компетенцій, а також незалежних характеристик потенціалу студента. Оцінка студентів проводилася за

затвердженими заздалегідь компетенціями, за п'ятибальною шкалою. Кожен бал відповідає певному рівню навичок. До списку цих компетенцій увійшли: управлінські навички та лідерський потенціал, організованість і виконавська дисципліна, мотивація досягнень, інтелектуальні здібності, ефективна взаємодія, комунікативні навички.

Кваліфікований, соціально-орієнтований студент, а в майбутньому співробітник, який має високу мотивацію на досягнення успіху, - талант, який дійсно є одним з ключових факторів розвитку будь-якої компанії.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Блинов А. Компетенции персонала в современной организации [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: [http://www.e-executive.ru/without/article\\_2847/](http://www.e-executive.ru/without/article_2847/)
2. Компетенции персонала [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <http://psychologiya.com.ua/kompetenczii-personala.html>.
3. Маркова А. К. Психология труда учителя / А. К. Маркова. – М. : Просвещение, 1993. – 192 с
4. Марр Р. Управление персоналом в условиях социальной рыночной экономики / Р. Марр. – М. : Издательство МГУ, 1997. – 480 с.
5. Стрельникова Л. Оценка таланта [Электронный ресурс] / Людмила Стрельникова // редакцией журнала “Менеджер по персоналу”. – 2009. – Режим доступа до ресурсу: <http://hrliga.com/index.php?module=profession&op=view&id=1101>.
6. Уидетт С., Холлифорд С. Руководство по компетенциям. — М., Изд-во: “НІРРО”, 2004.
7. Центр маркетинговых исследований [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <http://marketolog.biz/gar-%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7-page-125.html>.