

З В І Т

**про результати маркетингового дослідження на тему
«Удосконалення якості підготовки майбутніх фахівців індустрії
гостинності за результатами опитування стейкхолдерів кафедри готельно-
ресторанного бізнесу»**

**Львівського державного університету фізичної культури
ім. Івана Боберського**

Метою опитування є отримання об'єктивної інформації щодо очікувань та задоволення роботодавцями якістю освіти і станом освітнього процесу, забезпечення зворотного зв'язку між усіма учасниками освітнього процесу, розроблення пропозицій щодо його удосконалення.

Опитування у Львівському державному університеті фізичної культури ім. Івана Боберського (далі – Університет) здійснювалося шляхом проведення *online-анкетування за допомогою Google form.*

Учасники анкетування – експертна рада стейкхолдерів кафедри готельно-ресторанного бізнесу.

Всього опитано *вісім* роботодавців.

Першочерговим запитанням для респондентів було дослідження наявності процедури підбору кадрів на підприємстві (рис.1), де шість роботодавців відповіли про функціонування такої системи.

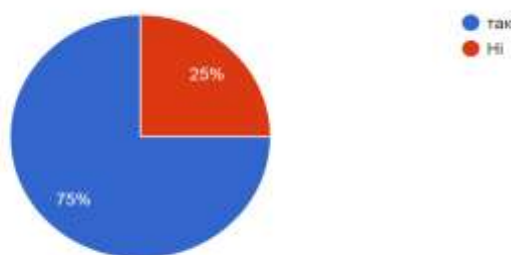


Рис.1. Чи існує у Вашій компанії відпрацьована процедура підбору кадрів?

Завдання щодо підбору персоналу стоять перед будь-яким підприємством, а особливо — новоствореним чи таким, що розширюється. Професіональний підбір нових працівників не тільки забезпечить режим нормального функціонування підприємства, але й закладе фундамент його майбутнього успіху. Відповідно до опитування, варто зазначити, що роботодавців найбільш ефективною формою підбору кадрів вважають наявність власного відділу HR, звернення до закладів вищої освіти, які готують відповідних спеціалістів, договори про співпрацю із ВНЗ (рис.2-б).

Якщо так, то яку з них Ви вважаєте найбільш ефективною? (оцініть значущість процедури за шкалою від 1 до 5, де 1 - найменш важливо, 5 - найбільш важливо)

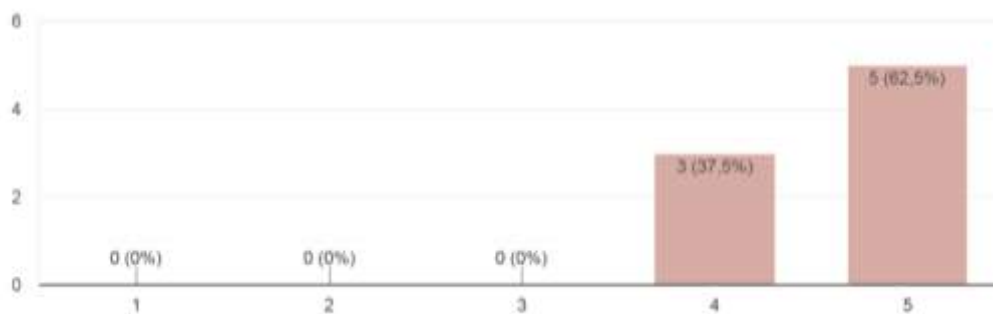


Рис.2. За допомогою власного відділу HR

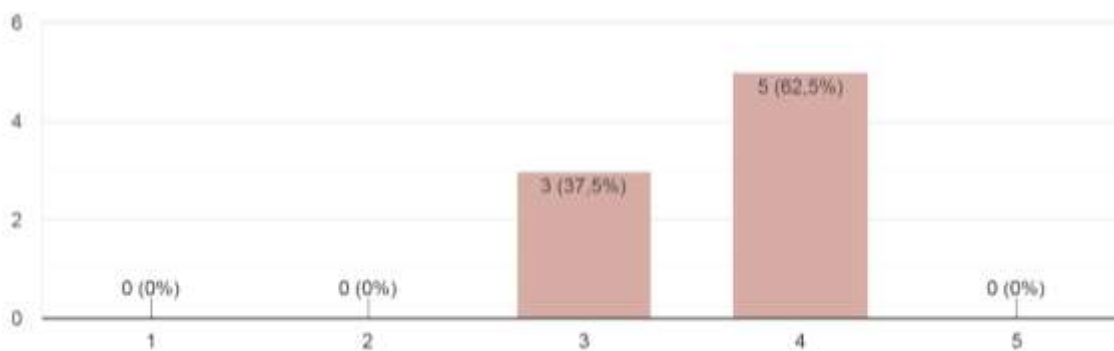


Рис.3. Звернення до закладу вищої освіти, який готує відповідних спеціалістів

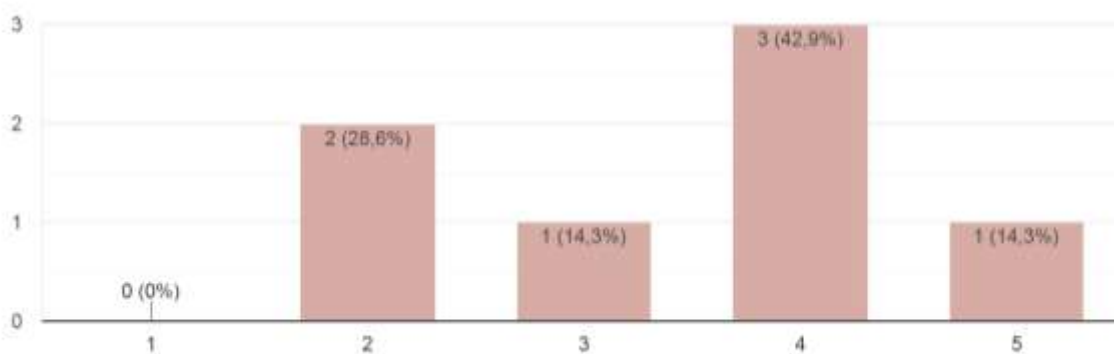


Рис.4. Розміщення інформації на веб-сайті компанії

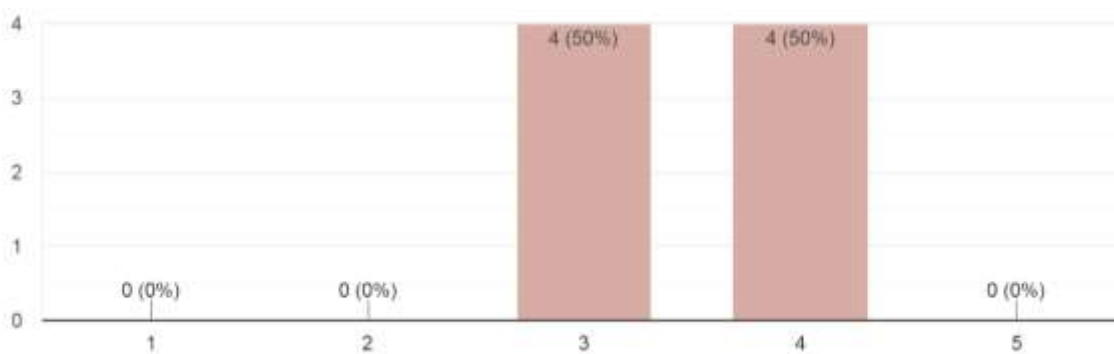


Рис.5. Договори про співпрацю із ВНЗ

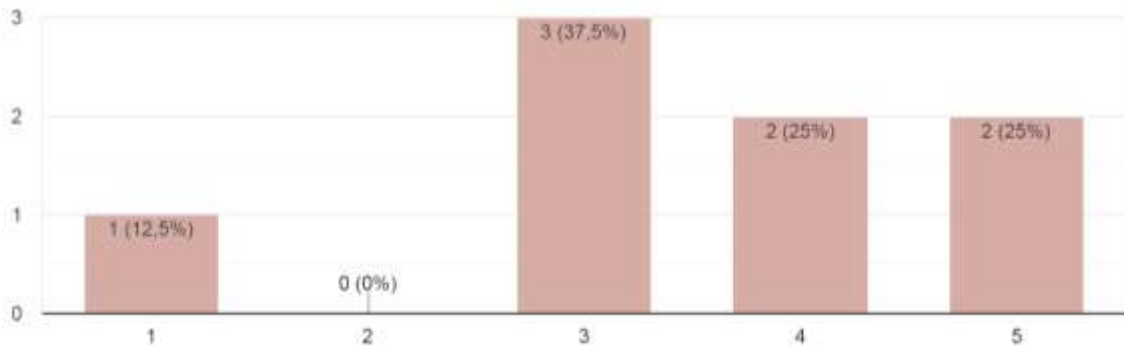


Рис.6. Договори про співпрацю із конкретними рекрутинговими агентствами

Усі стейкхолдери мали ділові контакти з Університетом, 7 з яких – особисто брали участь у конференціях, масових заходах, один – співорганізатор таких заходів (рис.7).



Рис.7. Чи мали Ви ділові контакти з Львівським державним університетом фізичної культури імені Івана Боберського?

Налагодження співпраці закладів вищої освіти з стейкхолдерами є однією з важливих умов підвищення ефективності освітнього процесу й підвищення якості підготовки майбутніх фахівців. Саме тому важливою є думка роботодавців щодо діяльності Університету в умовах сьогодення. Результати опитування показали, що найважливішим критерієм діяльності Університету є професорсько-викладацький склад (71,4%) (рис.10). Усі інші критерії, на думку роботодавців, також чинять вагомий вплив на діяльність закладу (рис.8, 9, 11, 12, 13, 14).

Оцініть за шкалою від 1 до 5 (1 – незначний рівень, 5 – дуже високий рівень) діяльність Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського, як закладу вищої освіти, за такими критеріями

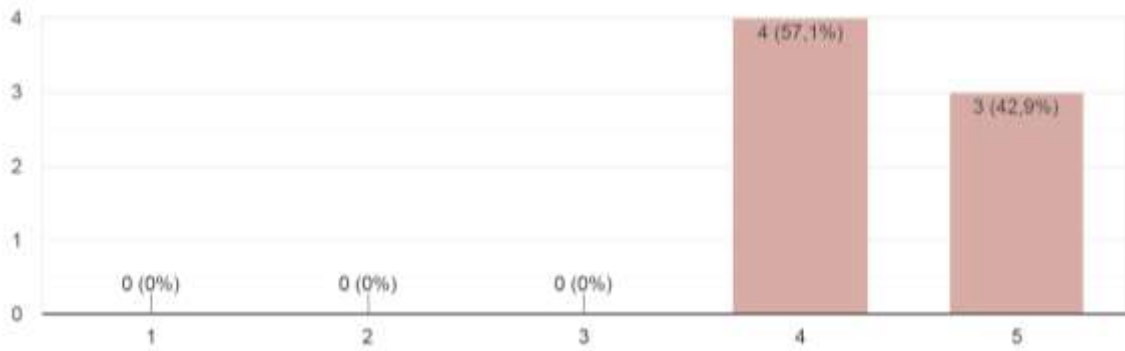


Рис.8. Ділова репутація, імідж закладу

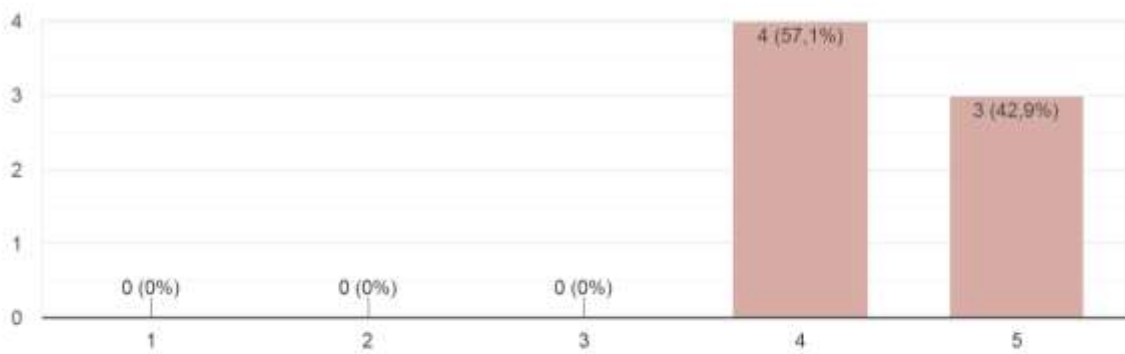


Рис.9. Конкурентоспроможність освітніх послуг

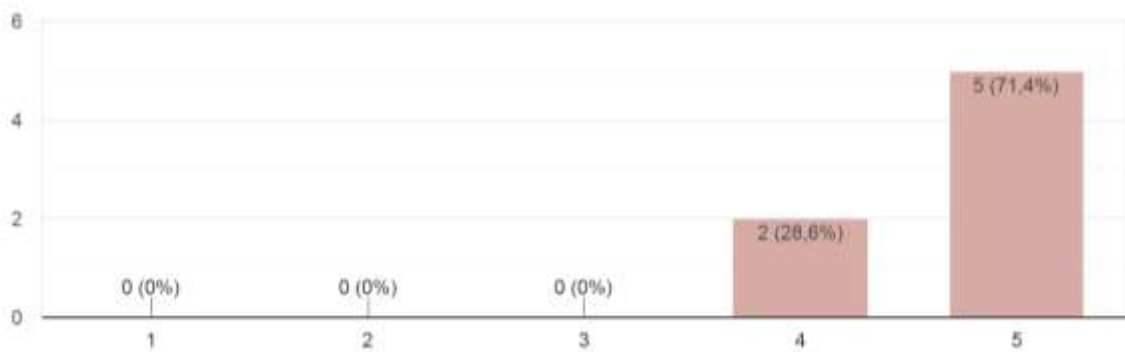


Рис.10. Професорсько-викладацький склад

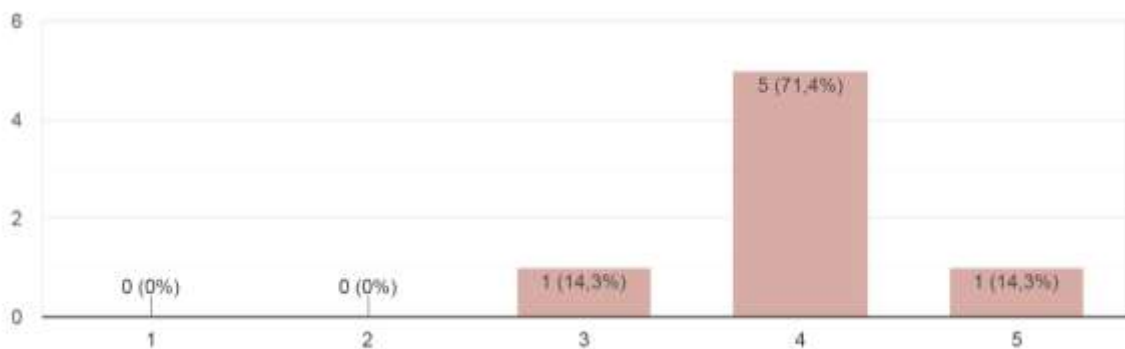


Рис.11. Матеріально-технічна база

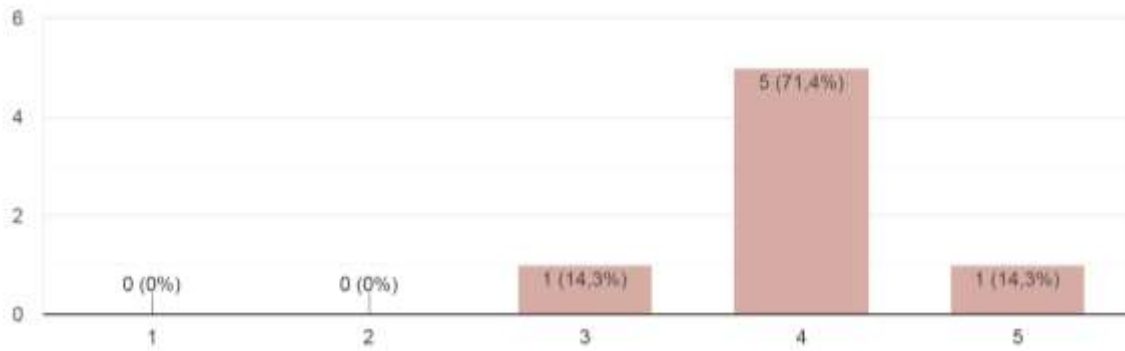


Рис.12. Система управління закладом

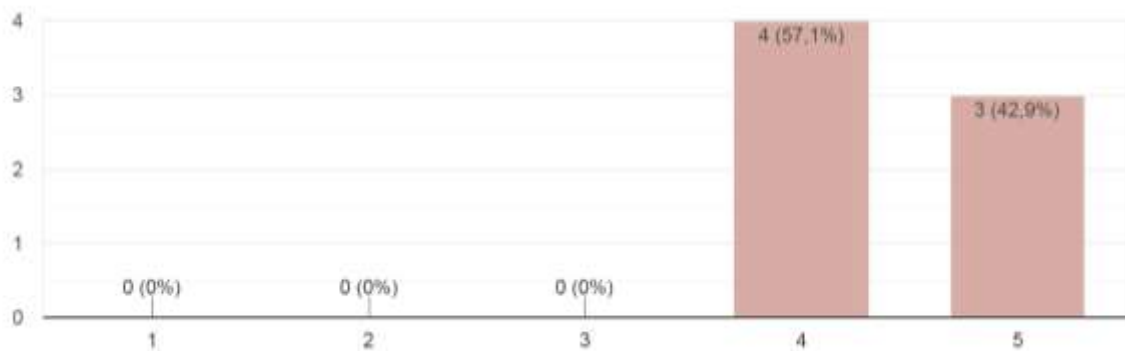


Рис.13. Якість освітніх послуг

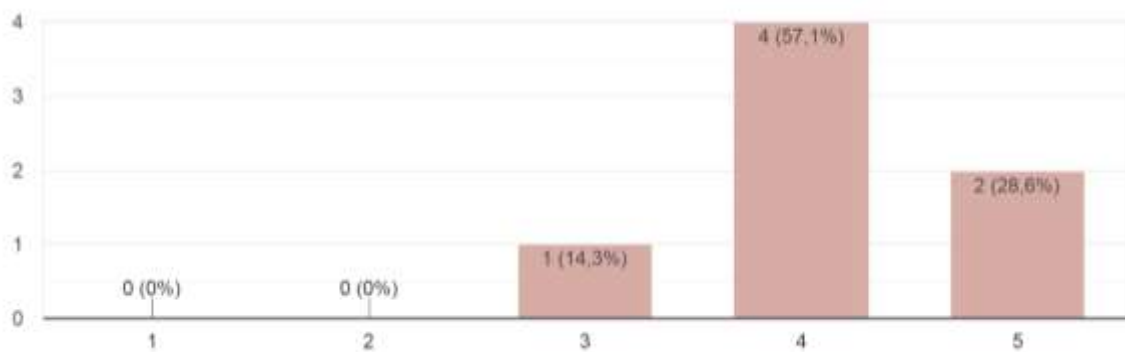


Рис.14. Вміст навчальних програм

Освітня програма, як єдиний комплекс освітніх компонентів, спланованих і організованих для досягнення визначених результатів навчання, має свою специфіку та унікальність. Особливістю освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського формування повного комплексу компетентностей, що дають можливість випускникам здійснювати дослідницько-інноваційну діяльність функціонування індустрії гостинності України та за її межами. Важливо ознайомити роботодавців Університету із основними положеннями

освітньої програми. Результати опитування показують, що 7 респондентів із восьми ознайомлені із документом (рис.15).

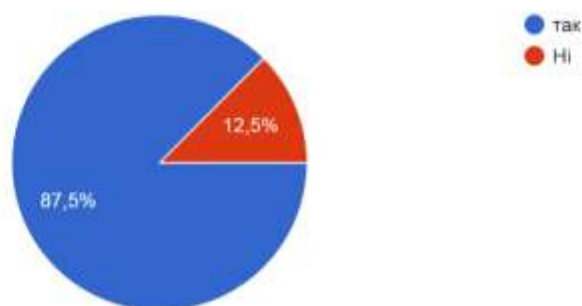


Рис.15. Чи ознайомлені Ви із освітньою програмою спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» магістерського рівня освіти?

Якість підготовки фахівців відіграє ключову роль у діяльності вищого навчального закладу і розглядається як умова для довіри, доречності, мобільності, порівняння й привабливості в зоні вищої освіти. Позитивними є високі результати оцінки роботодавців якості підготовки фахівців в навчальному закладі (рис.16) та 100% рекомендації іншим керівникам підприємств щодо прийняття на роботу випускників кафедри готельно-ресторанного бізнесу Університету (рис.17).

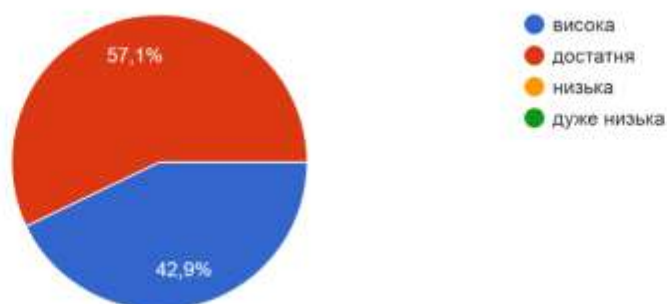


Рис.16. Як Ви оцінюєте якість підготовки фахівців у Львівському державному університеті фізичної культури імені Івана Боберського?

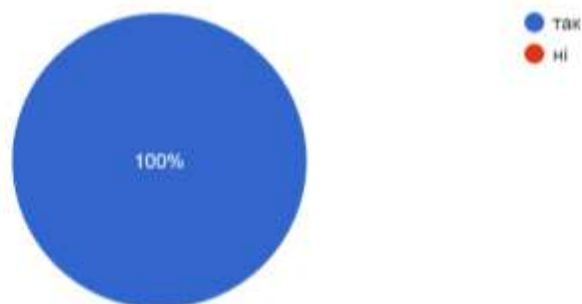


Рис.17. Чи рекомендували б Ви іншим керівникам приймати на роботу випускників Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського?

В епоху глобалізації та формування економіки знань посилення інтеграції ринків освітніх послуг і праці є найважливішим чинником успішного соціально-економічного розвитку. Бізнес та освіта перестають бути самодостатніми і все більше залежать один від одного. Саме тому важливим є процес гармонізації надання освітніх послуг відповідно до вимог ринку праці. Стейкхолдери кафедри готельно-ресторанного бізнесу вважають, що підготовка фахівців індустрії гостинності в Університеті відповідає вимогам ринку праці (рис.18).

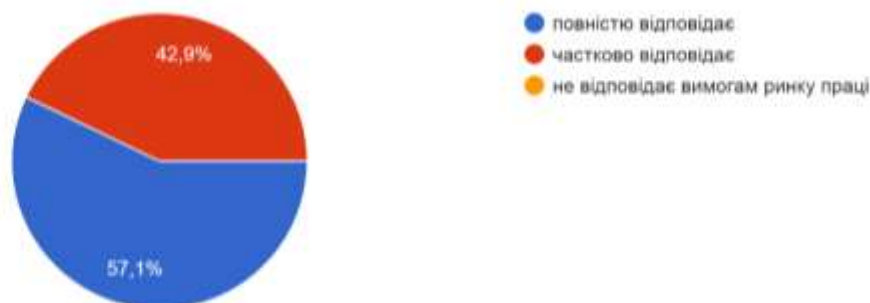


Рис. 18. Як вважаєте Ви, що підготовка фахівців у ЛДУФК відповідає вимогам ринку праці?

Результати опитування показують, що найбільш вагомими факторами при прийнятті рішення щодо вибору випускників закладу вищої освіти є: комунікаційні здібності (71,4%), практичні навички та вміння випускника (62,5%), гнучкість та адаптивність до змін (62,5%), уміння працювати в команді (62,4%), а також креативне мислення (рис.19-26). Таким чином, варто відзначити, що «soft skills» випускників закладу чинять найвагомійший вплив для роботодавців при виборі навчального закладу.

Які фактори є для Вас вирішальними при прийнятті рішення щодо вибору випускників закладу вищої освіти? (визначіть ступінь значущості по кожному фактору)

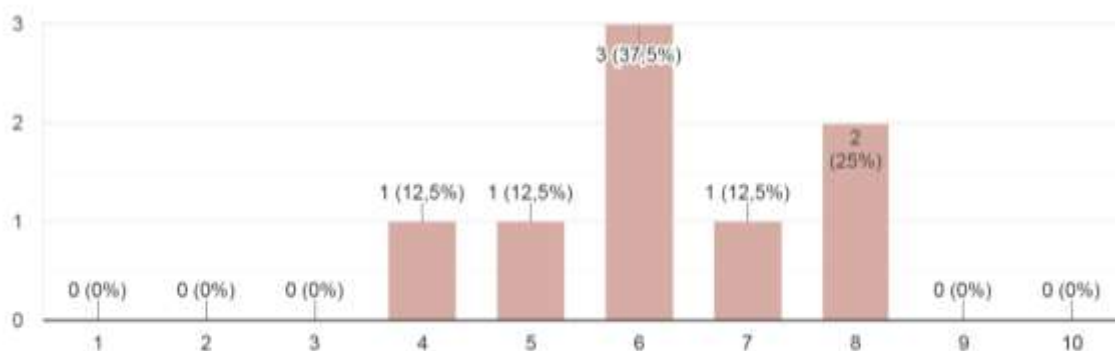


Рис.19. Глибокі теоретичні знання

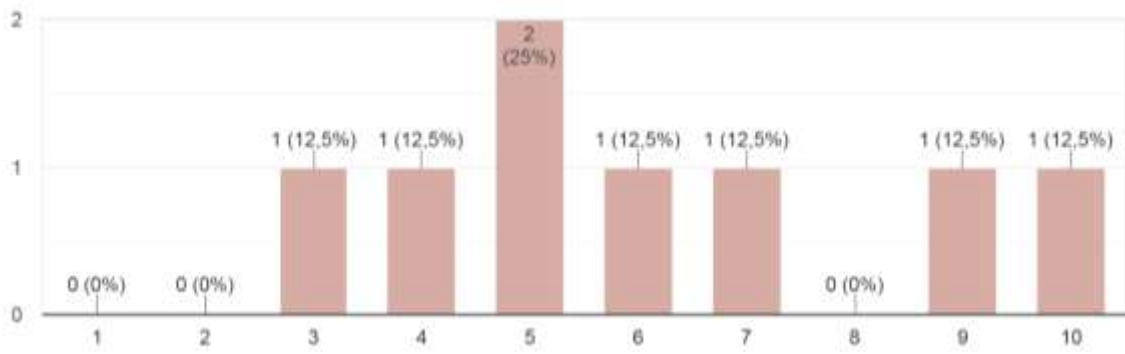


Рис.20. Репутація закладу вищої освіти

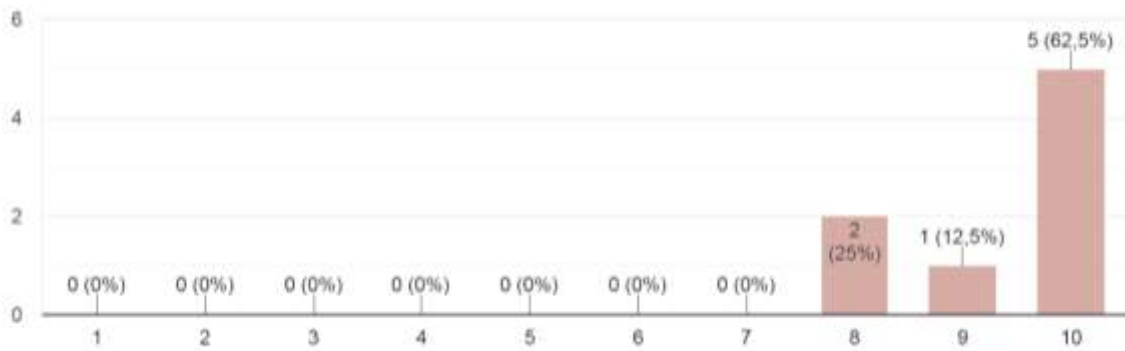


Рис. 21. Практичні навички та вміння випускника

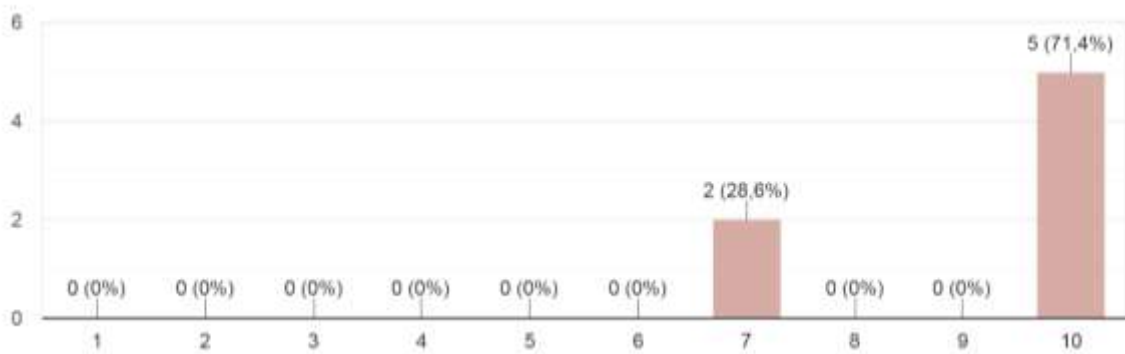


Рис. 22. Комунікаційні здібності

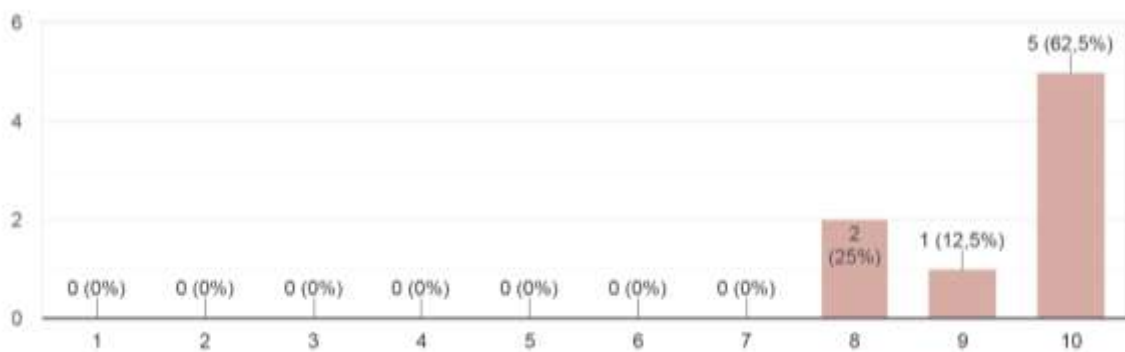


Рис.23. Уміння працювати в команді

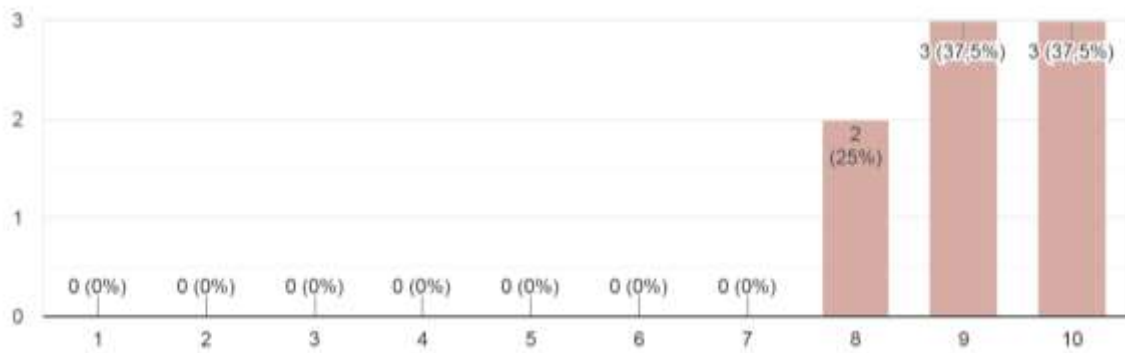


Рис. 24. Креативне мислення

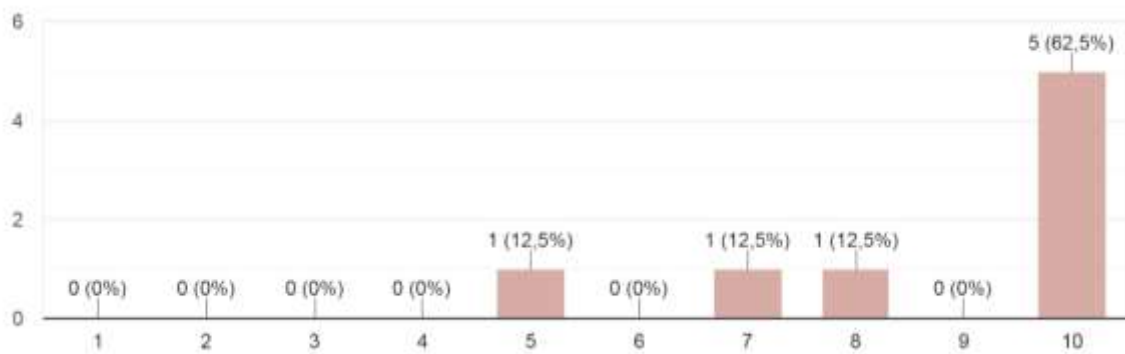


Рис.25. Гнучкість та адаптивність до змін

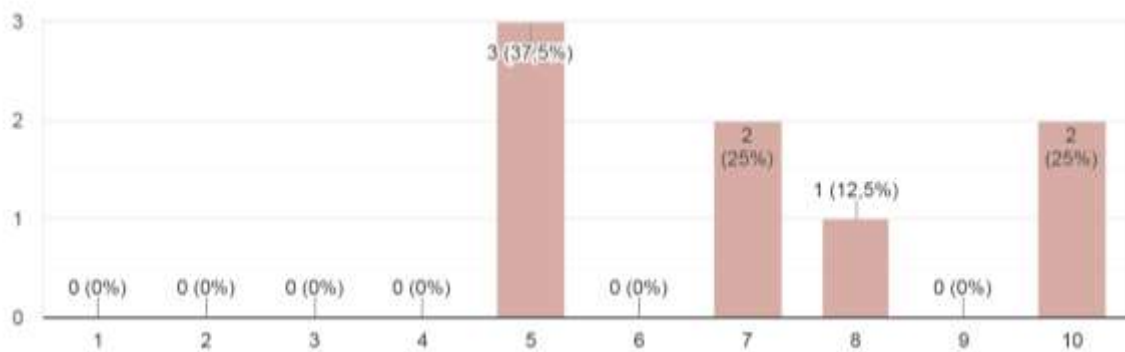


Рис. 26. Знання іноземних мов

Сучасний темп економіки породжує нові вимоги до випускників вищих навчальних закладів. Виникає необхідність віддавати перевагу предметам, які розвивають інтелектуальні здібності, ініціативність, пристосованість і впевненість для роботи в сучасних умовах. Саме тому є важливою думка роботодавців щодо ступеня значущості загальних та фахових компетентностей магістра спеціальності «Готельно-ресторанна справа». Результати опитування свідчать, що із загальних компетентностей для керівників закладів індустрії гостинності найбільш важливими є: креативність, здатність до науково-дослідної діяльності (75%), здатність спілкуватися та співпрацювати з фахівцями інших

галузей, адаптуватися у соціальному та професійному середовищі (75%), здатність до системного творчого мислення, наполегливість у досягненні мети професійної та науково-дослідницької діяльності (50%) та вміння управляти конфліктами (50%) (рис.27-37).

Оцініть, будь ласка, які із загальних та фахових компетентностей випускників спеціальності «Готельно-ресторанна справа» для Вас є найбільш важливими? (Оцініть значущість за шкалою від 1 до 5, де 1 - найменш важливо, 5 - найбільш важливо)

ЗАГАЛЬНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ

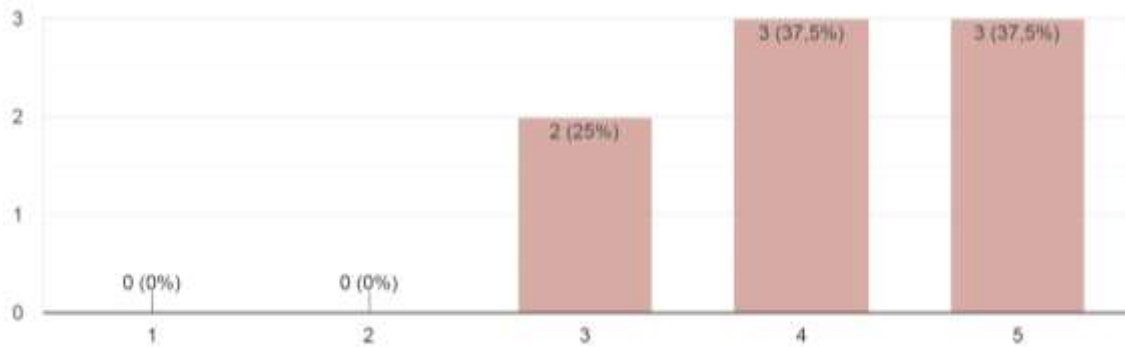


Рис.27. Здатність до критичного аналізу та оцінки сучасних наукових досягнень, генерування нових ідей та виконання наукових досліджень, що приводять до отримання нових результатів та розуміння сутності готельно-ресторанної справи

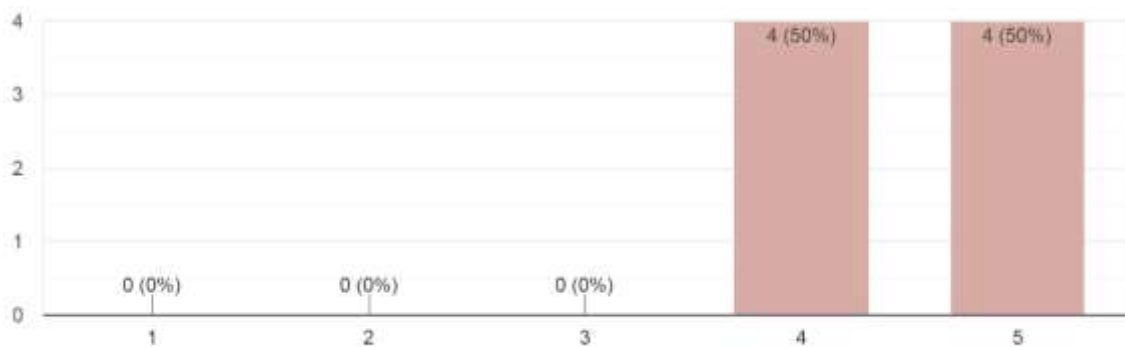


Рис.28. Здатність до системного творчого мислення, наполегливість у досягненні мети професійної та науково-дослідницької діяльності

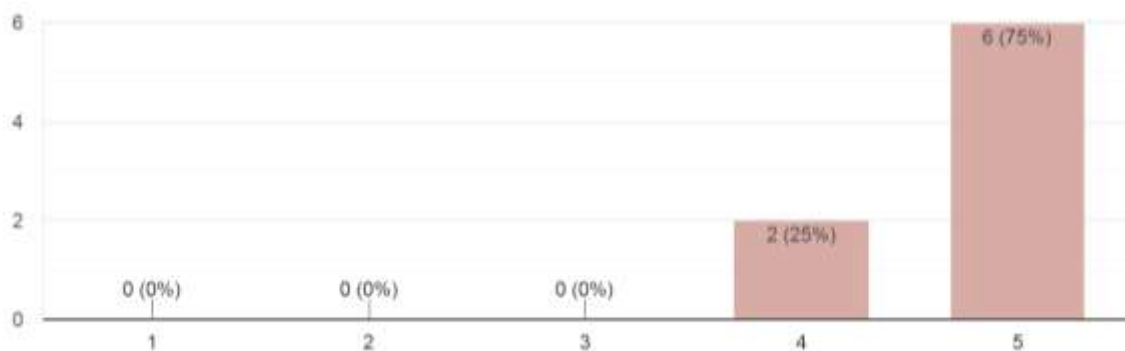


Рис.29. Креативність, здатність до індивідуальної науково-дослідної діяльності

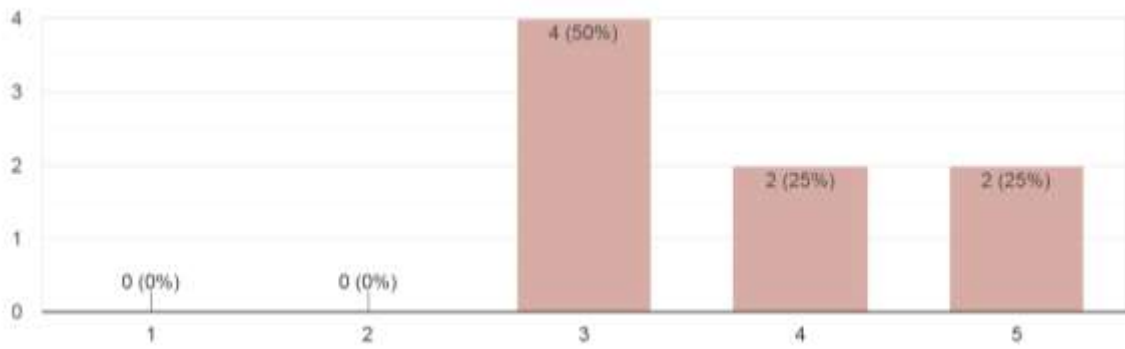


Рис.30. Здатність до письмової та усної комунікації іноземною мовою, у тому числі в межах ділового професійного курсу

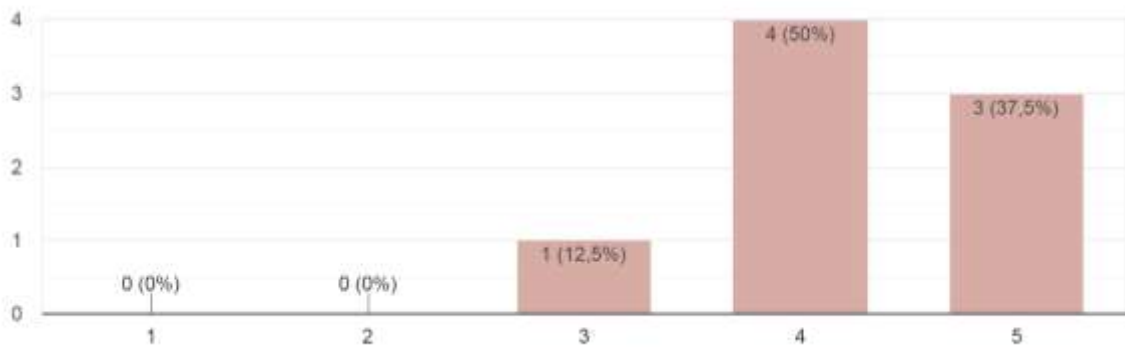


Рис.31. Здатність до аналізу, оцінки та синтезу нових ідей та пошуку альтернативних рішень у науково-дослідницькій та професійній діяльності

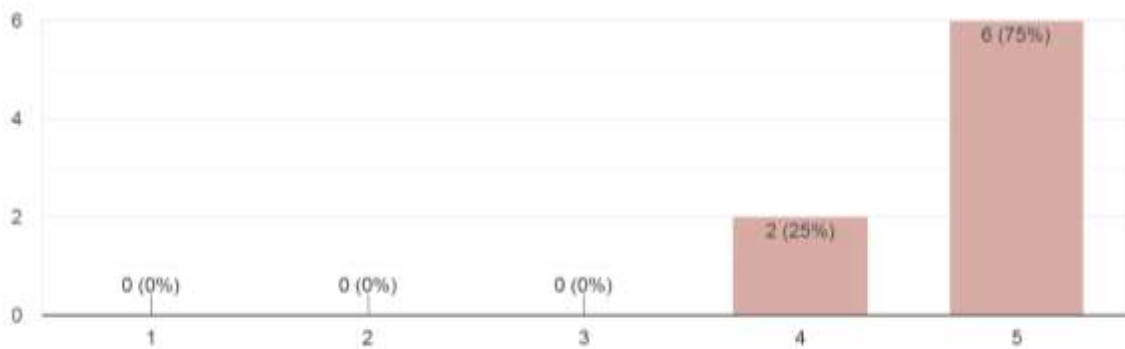


Рис.32. Здатність спілкуватися та співпрацювати з фахівцями інших галузей, адаптуватися у соціальному та професійному середовищі

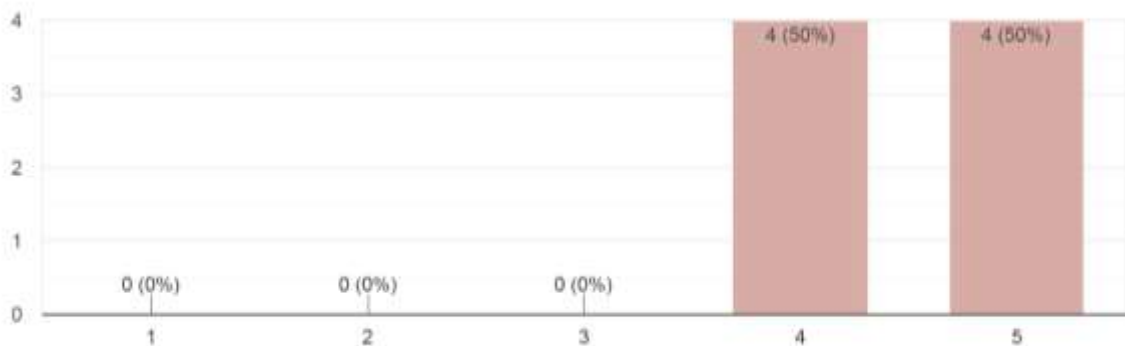


Рис. 33. Вміння використовувати психологічні закономірності управління та динаміки конфліктів для аналізу конкурентних управлінських ситуацій та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів в управлінні організаціями

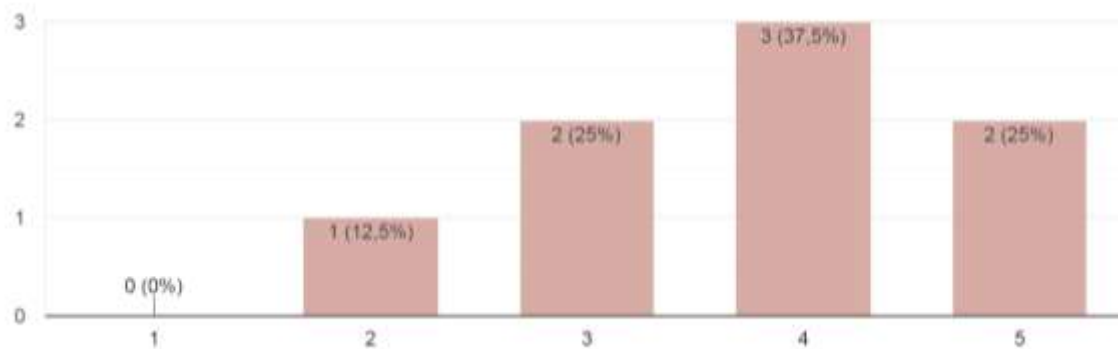


Рис.34. Здатність до пошуку, опрацювання та узагальнення професійної і науково-технічної інформації

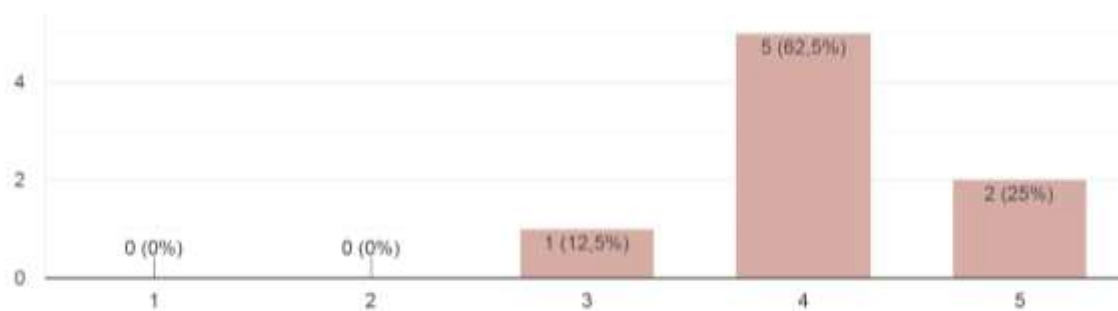


Рис.35. Здатність аналізувати та формулювати висновки для різних типів управлінських задач, уміння розробляти проекти та керувати ними

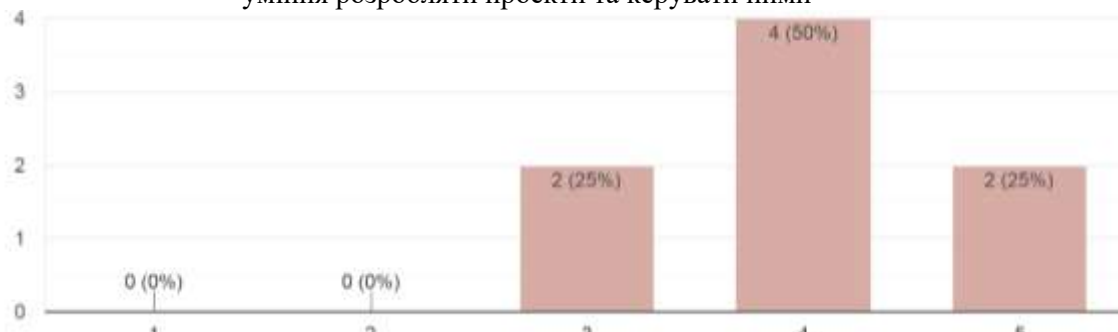


Рис.36. Здатність досліджувати тенденції розвитку готельно-ресторанної та туристичної індустрії, володіти знаннями, щодо її складових

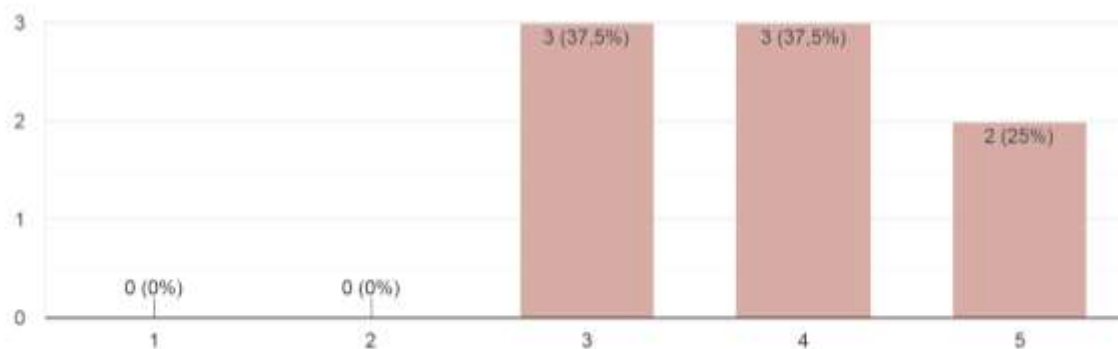


Рис.37. Уміння проводити моніторинг змін у законодавстві, орієнтуватися у нормативних актах, щоб забезпечити правильність рішень

Із фахових компетентностей, які задекларовані в освітній програмі, найбільш вагомими, стейкхолдери вважають: здатність застосовувати набуті знання у практичній діяльності (62,5%), здатність застосовувати різні методи та інструментарій стратегічного менеджменту для прийняття обґрунтованих управлінських рішень (50%), здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу (50%), здатність застосовувати сучасні досягнення в області харчування, управляти технологічними процесами, з урахуванням сучасних вимог ресторанного господарства (50%) та здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових (50%).

ФАХОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ

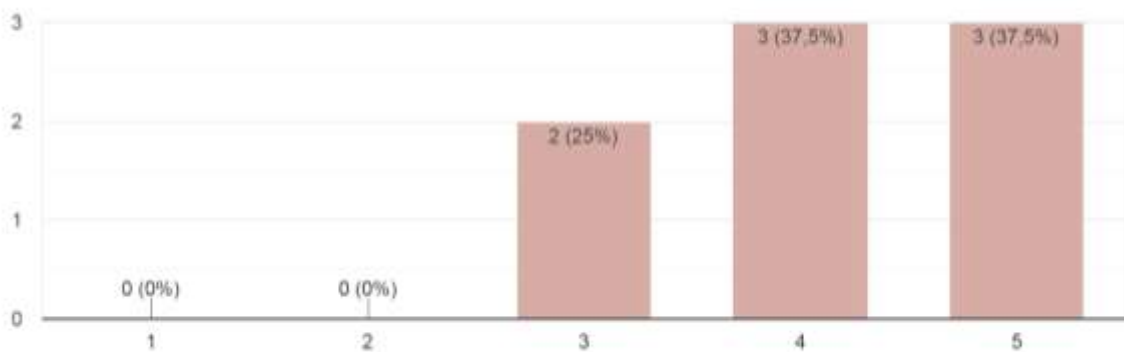


Рис. 38. Знання і розуміння предметної області сфери обслуговування

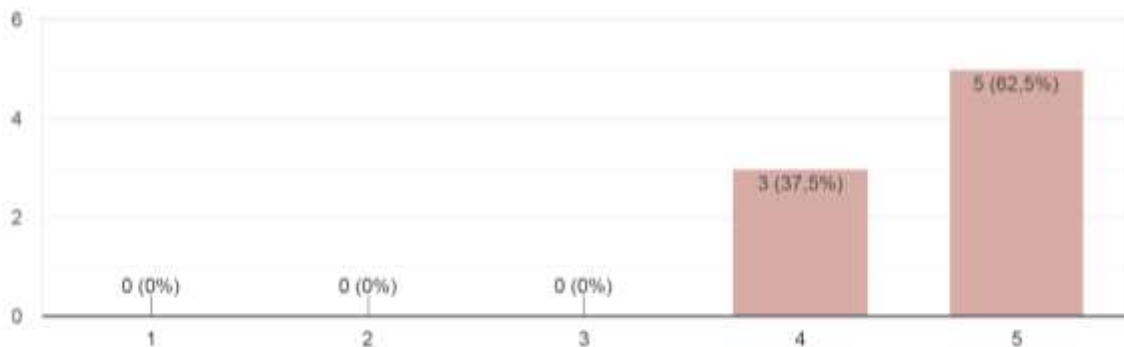


Рис. 39. Здатність застосовувати набуті знання у практичній діяльності

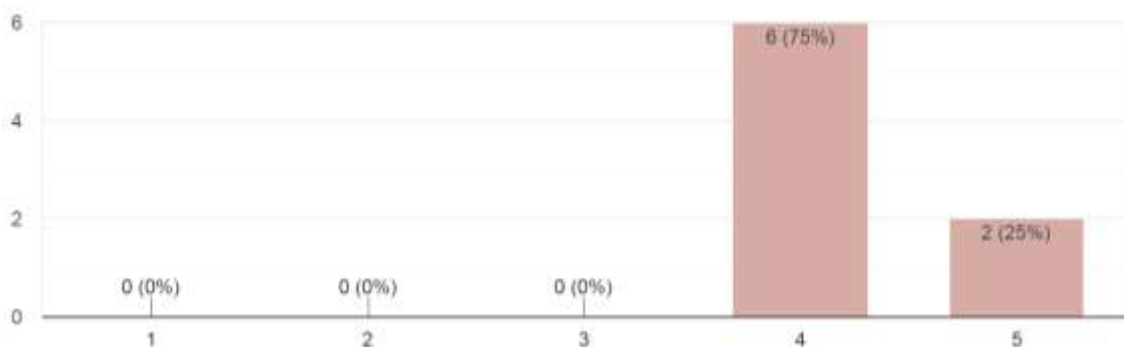


Рис. 40. Знання та володіння прикладними методами досліджень в галузі готельно-ресторанного бізнесу

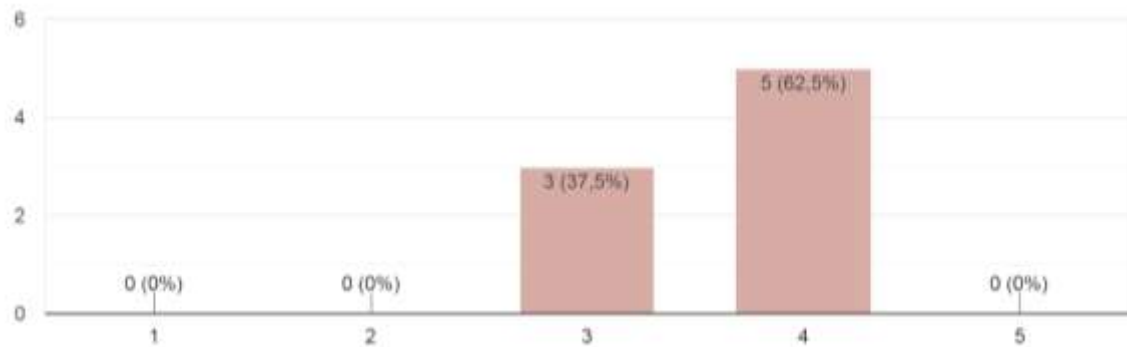


Рис. 41. Розуміння завдань національної та міжнародної політики та механізмів регулювання індустрії гостинності

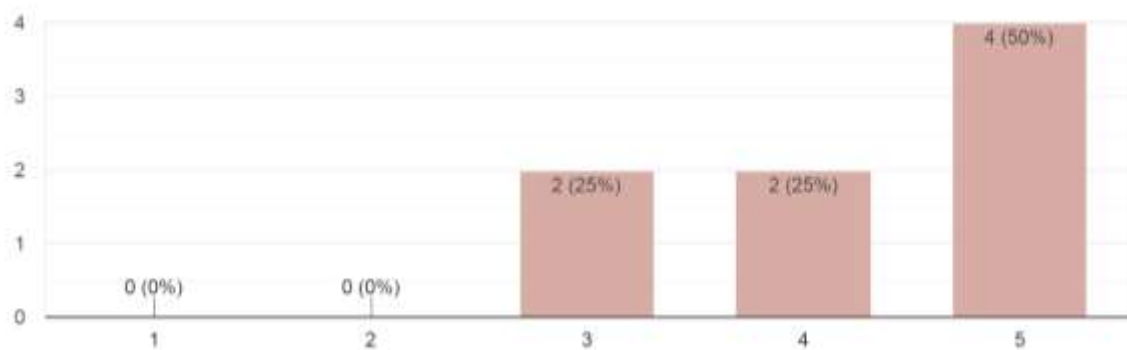


Рис. 42. Здатність застосовувати різні методи та інструментарій стратегічного менеджменту для прийняття обґрунтованих управлінських рішень

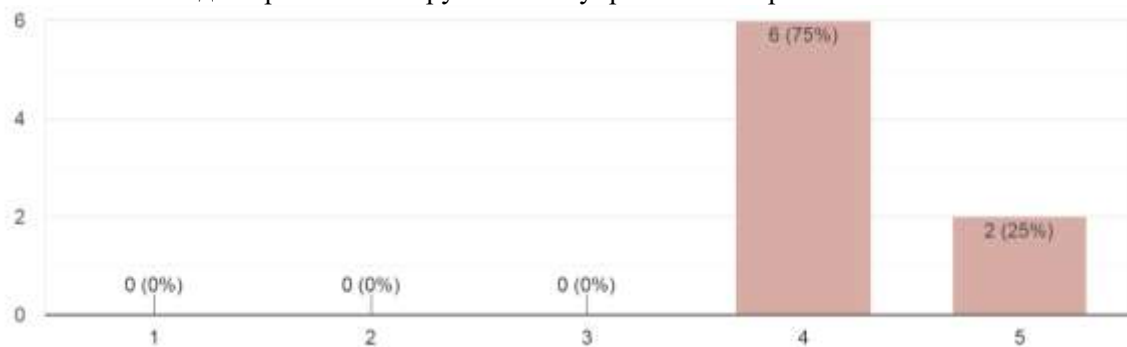


Рис.43. Здатність визначати основні вимоги до системи сервісних, організаційних, соціальних, управлінських, інфраструктурних, маркетингових, технологічних та економічних інновацій у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

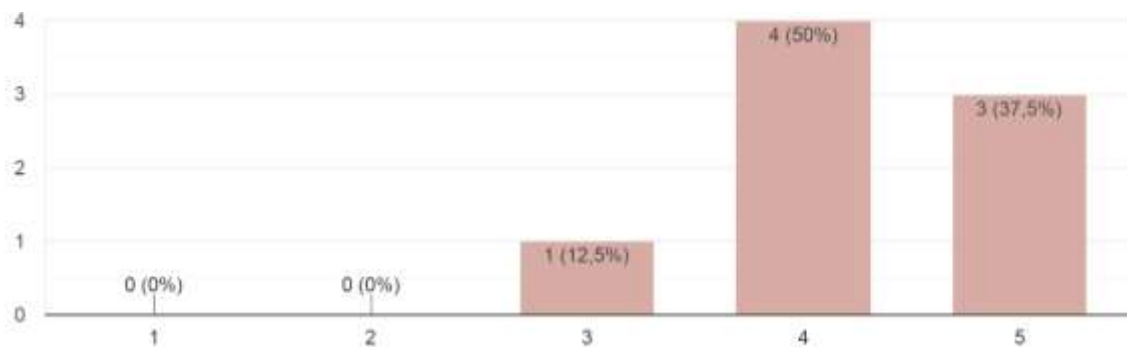


Рис. 44. Використовувати сучасні досягнення науки і передових технологій у готельно-ресторанній справі

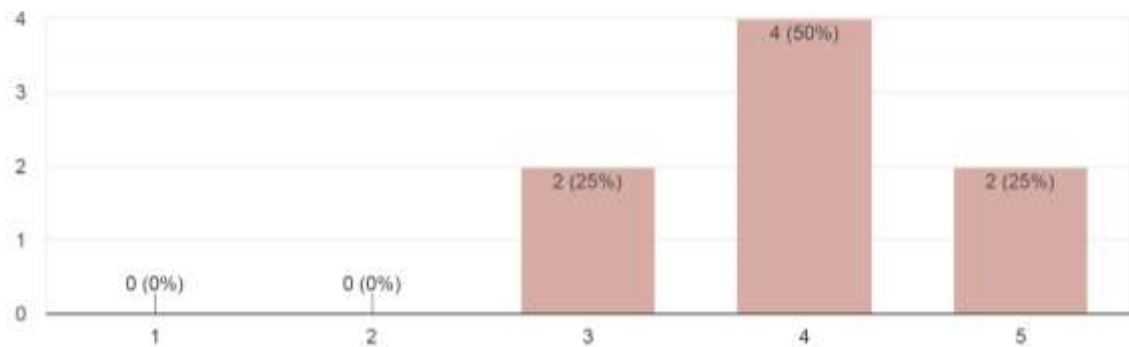


Рис. 45. Знати тенденції розвитку міжнародного туризму та особливості ринку готельно-ресторанної індустрії

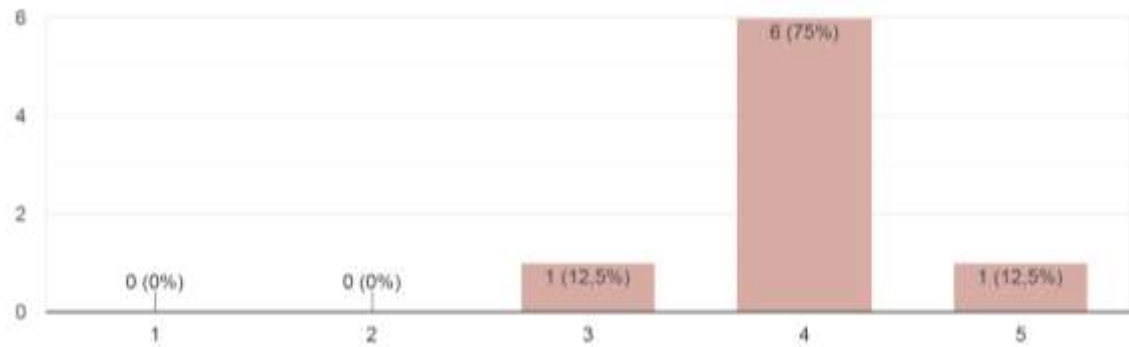


Рис. 46. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами)

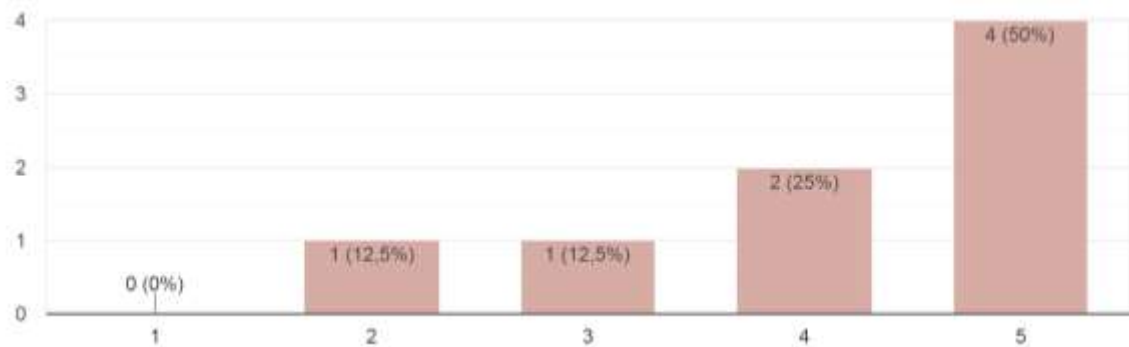


Рис. 47. Здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

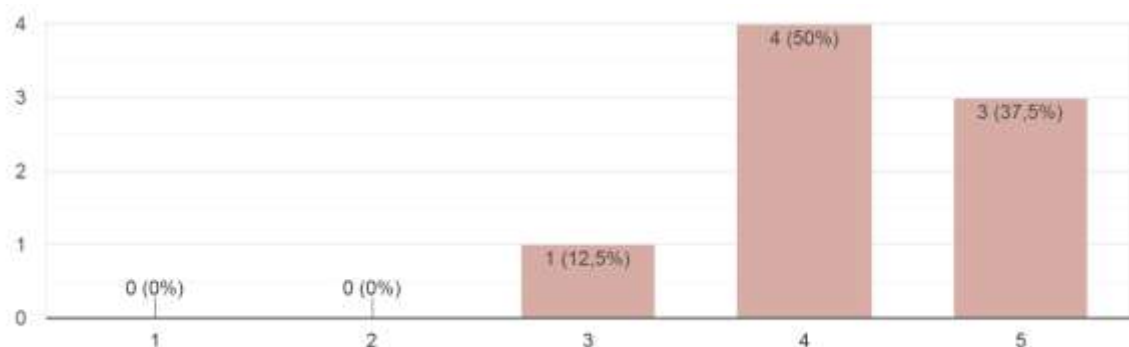


Рис. 48. Здатність застосовувати різні методи та інструментарій для прийняття науково обґрунтованих управлінських рішень, вміння ідентифікувати агентів стратегічних змін в організації та визначати шляхи подолання опору змінам з урахуванням розвитку галузі та впливу конкурентного середовища

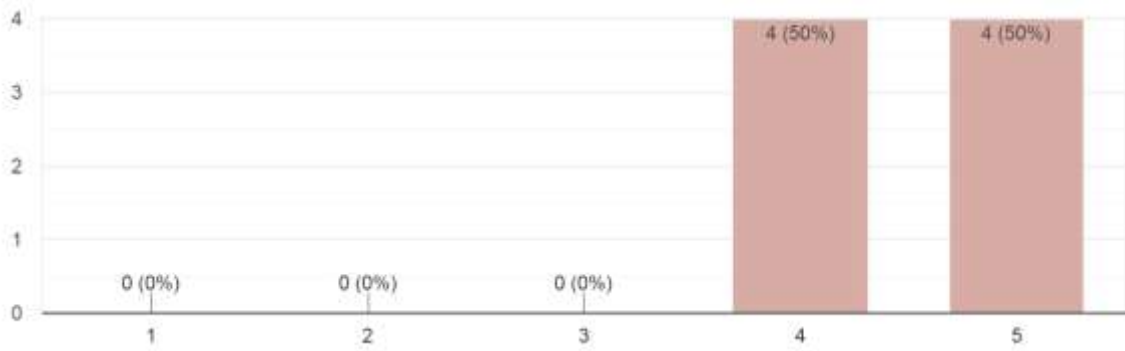


Рис. 49. Здатність застосовувати сучасні досягнення в області харчування, управляти технологічними процесами, з урахуванням сучасних вимог ресторанного господарства

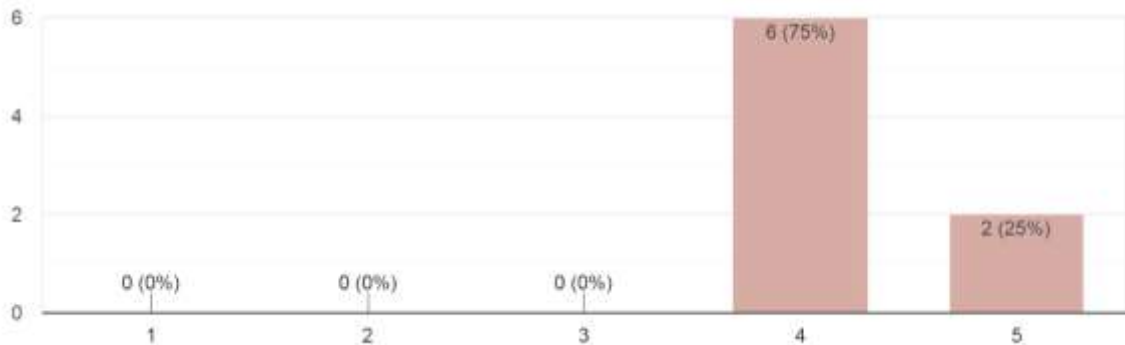


Рис. 50. Здатність використовувати фундаментальні, професійно-профільні знання і практичні навички для розроблення нових та вдосконалення існуючих продуктів спеціального призначення

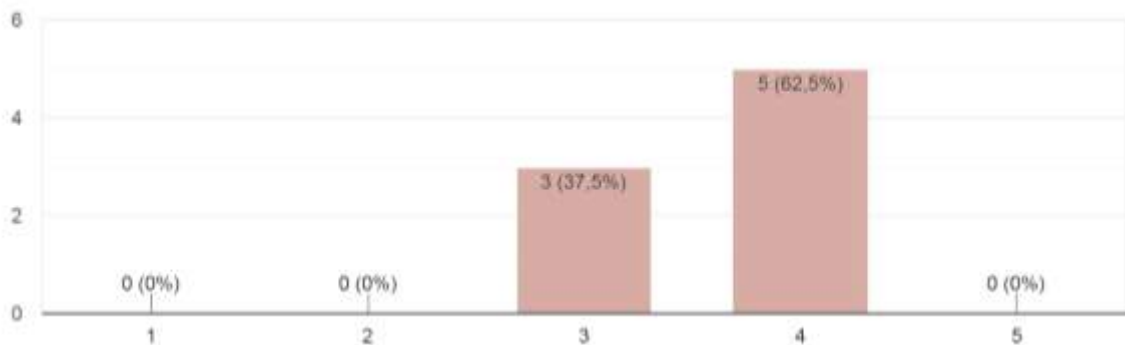


Рис. 51. Здатність діяти в міжнародному правовому полі, застосовувати норми міжнародного права для здійснення професійної діяльності та врегулювання відносин з іноземними партнерами

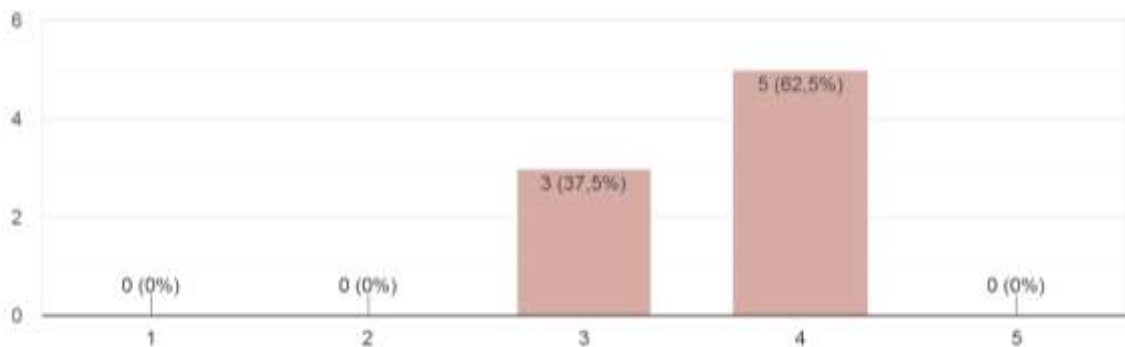


Рис. 52. Здатність застосовувати сучасні досягнення в області спортивного харчування, для розробки науково-обґрунтованих харчових раціонів, здатність організувати проведення обслуговування спортсменів, учасників спортивних змагань залежно від виду діяльності

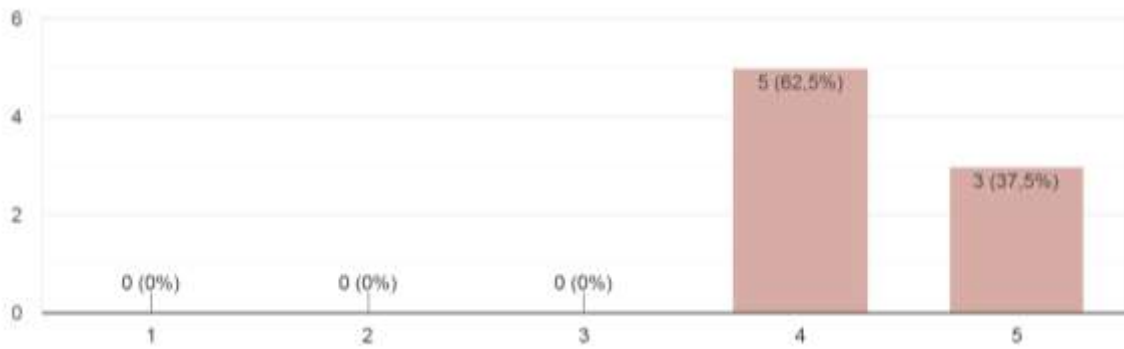


Рис. 53. Уміння застосовувати креативні підходи до розробки комплексу стратегій готелів та ресторанів щодо просування їх продуктивних брендів, а також розробляти плани щодо їх реалізації

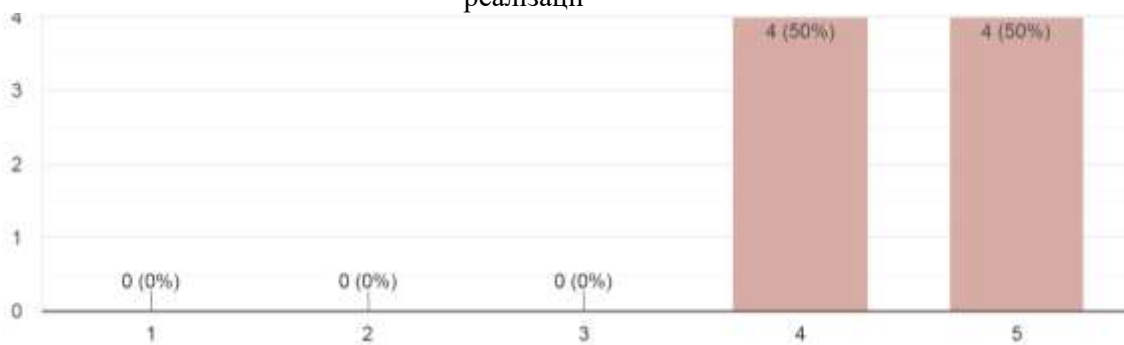


Рис. 54. Здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових

Ефективність взаємодії Університету та стейкхолдерів значно зростає, коли партнери-роботодавці переходять з позиції сторонніх спостерігачів і виключно споживачів освітніх послуг на позицію зацікавлених учасників освітніх і інноваційних процесів, що всіляко сприяє оволодінню студентами комплексом професійних компетенцій, які відповідають вимогам сучасного ринку праці. На сьогодні, важливо визначити, які ж форми співробітництва із навчальним закладом для роботодавців є найбільш ефективні. Результати опитування показують, що найбільш ефективними формами є участь у науково-практичних конференціях і форумах (75%), а також рецензування освітніх програм (50%), заключення договорів про практику (50%) (рис.55-60).

Які форми співробітництва із ЛДУФК Ви вважаєте більш ефективними (Оцініть за шкалою від 1 до 5, де 1 - найменш ефективна, 5 - найбільш ефективна)

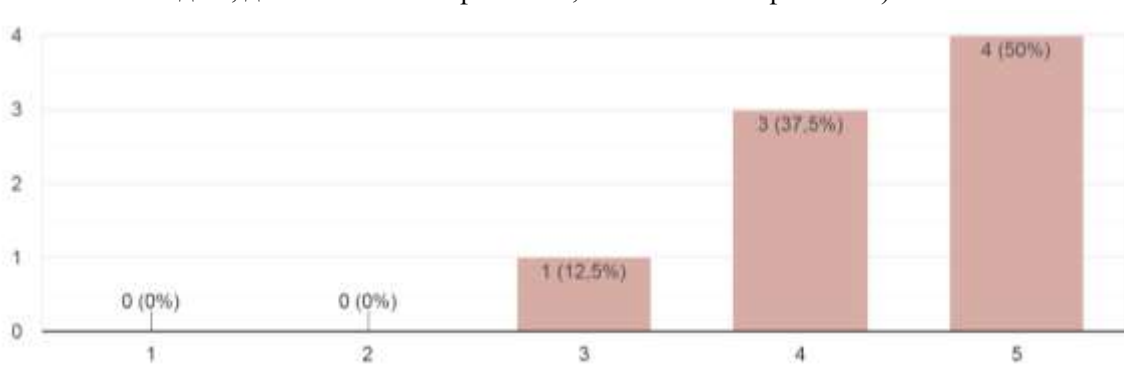


Рис. 55. Рецензування освітніх програм

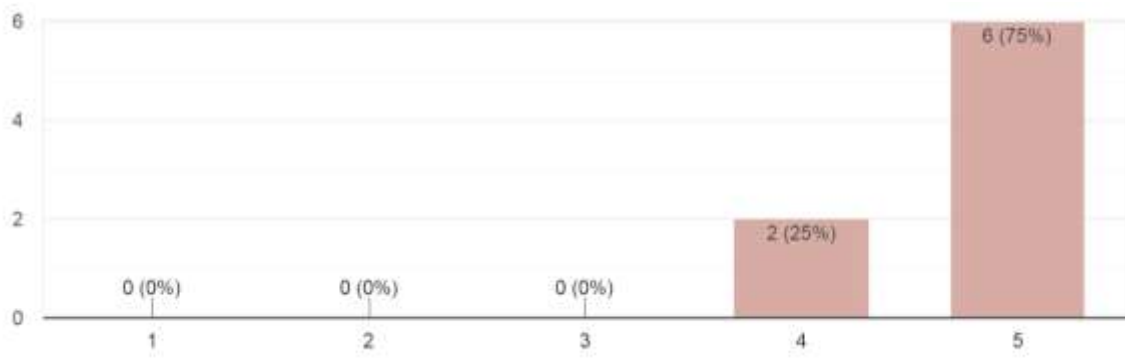


Рис. 56. Участь у науково-практичних конференціях і форумах

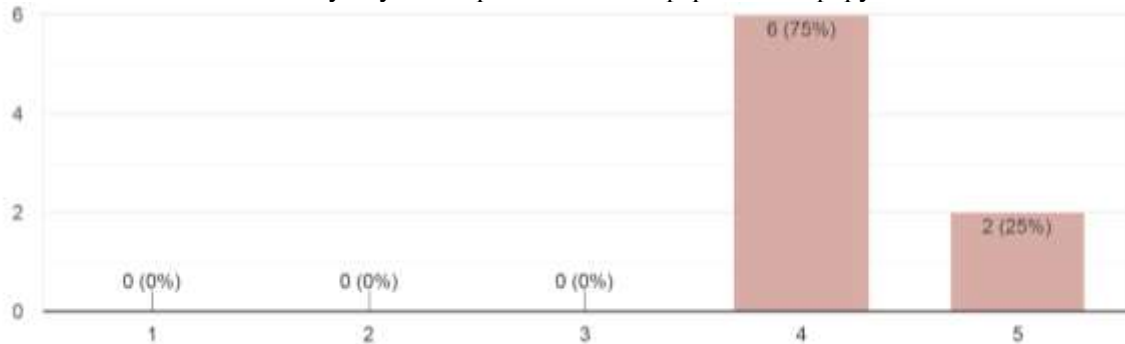


Рис. 57. Спільне керівництво випускними кваліфікаційними роботами

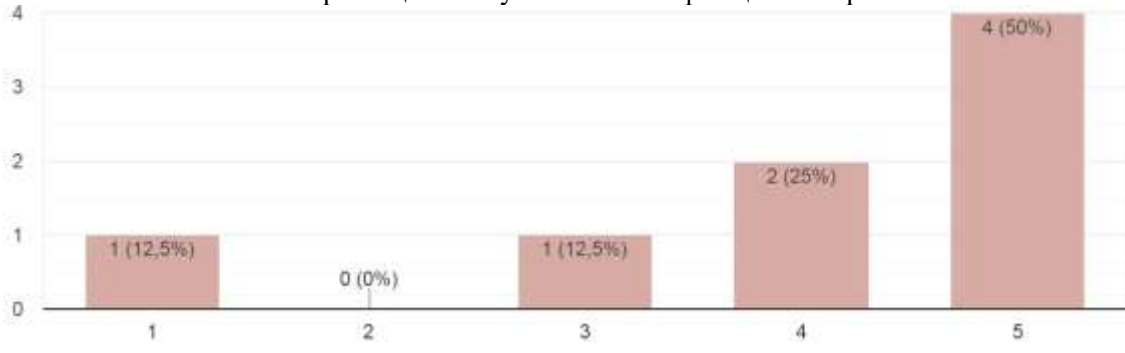


Рис. 58. Договори про практику

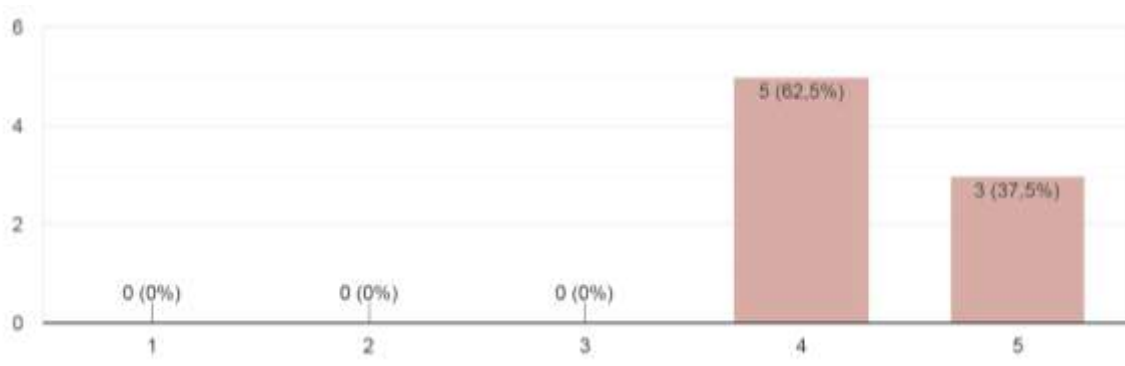


Рис. 59. Участь у викладанні

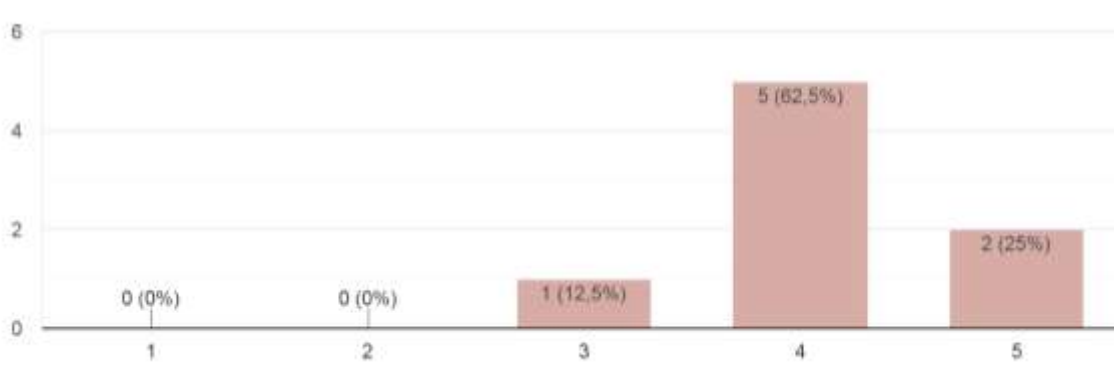


Рис. 60. Підготовка кейсів за матеріалами компанії

Усі члени експертної ради стейкхолдерів Університету зацікавлені на подальшу співпрацю з кафедрою готельно-ресторанного бізнесу (рис.61).

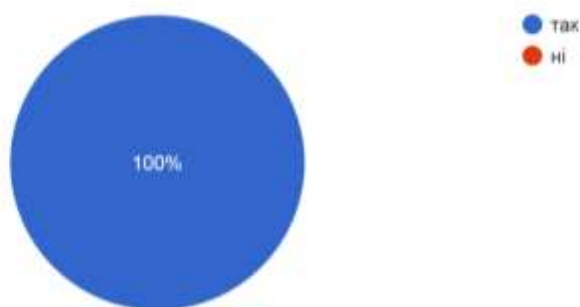


Рис. 61. Чи плануєте подальшу співпрацю з кафедрою готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського?

Дуже важливим є врахування рекомендацій роботодавців щодо удосконалення освітнього процесу в Університеті спеціальності «Готельно-ресторанна справа» магістерського рівня освіти. Стейкхолдери вважають, що повинен бути більш тісніша співпраця зі студентами та викладачами; ґрунтовніше популяризувати та змінити ставлення студентів до таких професій, як офіціант, бармен; «найперше що повинен нести випускник вашого вишу, так це любов до людей та до сфери в цілому. Без ГЕНА ГОСТИННОСТІ тут робити немає чого. Зараз є нормою всебічний розвиток, відстежування сучасних тенденцій та конкурентів, як в Україні так за її межами, тому потрібні знання іноземних мов та здатність до всебічного аналізу. Здатність критично мислити та всебічно і неупереджено аналізувати ситуації. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і не тільки. Здатність брати на себе відповідальність за свої вчинки та дії».

Висновки:

1. Роботодавці найбільш ефективною формою підбору кадрів вважають наявність власного відділу HR, звернення до закладів вищої освіти, які готують відповідних спеціалістів, договори про співпрацю із ВНЗ.

2. Найважливішим критерієм діяльності Університету з погляду стейкхолдерів є професорсько-викладацький склад.

3. Високі результати оцінки роботодавців якості підготовки фахівців в навчальному закладі та 100% рекомендації іншим керівникам підприємств щодо прийняття на роботу випускників кафедри готельно-ресторанного бізнесу Університету.

4. Стейкхолдери кафедри готельно-ресторанного бізнесу вважають, що підготовка фахівців індустрії гостинності в Університеті відповідає вимогам ринку праці

5. Найбільш вагомими факторами при прийнятті рішення щодо вибору випускників закладу вищої освіти є: комунікаційні здібності (71,4%), практичні навички та вміння випускника (62,5%), гнучкість та адаптивність до змін (62,5%), уміння працювати в команді (62,4%), а також креативне мислення

6. Із загальних компетентностей для керівників закладів індустрії гостинності найбільш важливими є: креативність, здатність спілкуватися та співпрацювати з фахівцями інших галузей, адаптуватися у соціальному та професійному середовищі, здатність до системного творчого мислення та вміння управляти конфліктами.

7. Із фахових компетентностей, які задекларовані в освітній програмі, найбільш вагомими, стейкхолдери вважають: здатність застосовувати набуті знання у практичній діяльності, здатність застосовувати різні методи та інструментарій стратегічного менеджменту, здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, здатність застосовувати сучасні досягнення в області харчування, управляти технологічними процесами, з урахуванням сучасних вимог ресторанного господарства та здатність формулювати завдання, пов'язані з впровадженням систем управління якістю та її складових.

8. Найбільш ефективними формами співпраці роботодавці вбачають участь у науково-практичних конференціях і форумах (75%), рецензування освітніх програм (50%), заключення договорів про практику (50%).