

1) path	a) pa:θs	~b) pa:ðz
2) wreath	a) ri:θs	~b) ri:ðz
3) length	~a) leŋθs	b) leŋðz
4) youth	a) ju:θs	~b) ju:ðz
5) growth	a) grəuθs	~b) grəuðz
6) breath	~a) breθs	b) bredz
7) hearth	a) ha:θs	~b) ha:ðz
8) labyrinth	~a) læbərɪnθs	b) læbərɪnðz

Виконання вправ, подібних до тих, що наведені вище, допоможе учням краще засвоїти правила утворення множини англійських іменників, що дозволить їм якщо не позбутися, то принаймні мінімізувати кількість пов'язаних з цим помилок.

### Список використаних джерел

1. Безпояско О.К., Городенська К.Г., Русанівський В.М. Граматика української мови. морфологія. К. : Либідь, 1993. 336 с.
2. Хоменко Е.Г. Граматика англійської мови : навч. посіб. К. : Знання-Прес, 2007. 606 с.
3. Collins COBUILD English Grammar. Glasgow: Harper Collins Publishers, 2005. 486 p.
4. Hornby A.S. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. Oxford University Press, Walton Street, Oxford OX2 6DP, 1989. 1046 p.

**УДК 378:656.071.1:681**

**Веліховська Алла  
Літвінчук Світлана  
Курепін Вячеслав**

### **МЕРЕЖЕВІ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ЯКОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

*У статті обумовлено переваги побудови інформаційно-освітнього середовища професійної навчальної програми з дисципліни «Психологія» на базі хмарних технологій. Універсальним інструментом побудови інформаційно-навчального середовища є пакет сервісів для освіти і професійної діяльності, розроблений Google, за допомогою якого можна ефективно формувати професійні якості в ході ефективної взаємодії усіх учасників освітнього процесу, спланувати спільну діяльність, раціонально розподілити ресурси і забезпечити необхідними інструментами процес розв'язування різноманітних навчальних завдань. Наведено приклади використання сервісів Google в організації спільної діяльності викладачів кафедри методики професійного навчання Миколаївського національного аграрного університету для підвищення ефективності реалізації освітньої програми з психології за напрямом підготовки «Готельно-ресторанна справа».*

**Ключові слова:** мережеві соціальні сервіси, мережеве співробітництво, хмарні технології, професійні якості, бізнес-план, мультимедіа, рейтинг-план, інформаційно-освітнє середовище, хмарні технології.

*The article deals with the advantages of building a vocational training program in the discipline of «Psychology» based on cloud technologies. A versatile tool for building an information and learning environment is Google's educational and professional services suite that helps you build professional qualities effectively through the effective engagement of all participants in the educational process, plan collaborations, streamline resources, and provide the necessary development tools. ultrasound of various educational tasks. Examples of the use of Google services in organizing the joint activity of teachers of the Department of Vocational Training at the Mykolayiv National Agrarian University to increase the effectiveness of the*

*implementation of educational program in psychology in the direction of preparation of «Hotel and Restaurant Business».*

**Keywords:** *network social services, network collaboration, cloud technologies, professional qualities, business plan, multimedia, rating plan, information and educational environment, cloud technologies.*

Сьогодні перед представниками готельно-ресторанного бізнесу гостро стоїть проблема залучення і утримання висококваліфікованих професійних кадрів. Особливо актуальним при відборі й кар'єрному зростанні співробітників стає виявлення і розвиток у кандидатів і працівників умінь й навичок працювати в колективі, з клієнтами закладів, постачальниками послуг, представниками контролюючих органів тощо.

Враховуючи той факт, що основним напрямом діяльності працівників готельно-ресторанного бізнесу є постійне спілкування і задоволення потреб клієнтів, причому отримані гроші напряму залежать від якості наданих послуг, зрозумілим стає той факт, що саме формування професійних якостей майбутнього фахівця є основним напрямом професійної підготовки.

Проблема підготовки майбутніх фахівців заслуговує на особливу увагу і тому неодноразово виступала предметом досліджень науковців, основними з-поміж яких є: В. Андрущенко, І. Бех, А. Линенко, Є. Лукіна, А. Маслоу, В. Шебанін [10] та інші. Проблема відноситься до найактуальніших і тому, особливе місце у наукових працях відведено висвітленню питань загальної підготовки студентів, готовності до здійснення професійної діяльності, творчого саморозвитку особистості майбутнього фахівця. Це висвітлено в працях А. Алексюка, Б. Гольдшмидта, Дж. Рассела, М. Шияна та інших.

Головним завданням університетів є підготовка фахівця, який має відповідний набір професійних якостей. Таку підготовку забезпечує використання орієнтованої технології організації навчальної діяльності. Даний підхід є відмінним від традиційної технології навчання, і передбачає створення умов для розкриття індивідуальних особливостей суб'єктів навчання і сприяє встановленню партнерських, дружніх стосунків між викладачами і студентами [1; 2; 4; 7].

Завдання викладача у тому, щоб організувати активну самостійну діяльність здобувачів вищої освіти (далі – студентів) при вивченні нового матеріалу, виступаючи при цьому не стільки джерелом інформації, скільки радником, консультантом, партнером. Основу освітнього процесу складає співробітництво і продуктивне навчання студентів спрямоване на спільне розв'язання проблеми, формування здатності правильно виставляти пріоритети, ставити цілі, планувати діяльність, розподіляти функції і відповідальність, критично мислити, досягати значних результатів.

Сучасна молодь частіше виходить в Інтернет зі своїх власних мобільних пристроїв, ніж з комп'ютерів. Про це заявили 87% студентів, які брали участь в опитуванні. Інші 13% однаково використовують для виходу в Інтернет гаджети і стаціонарні комп'ютери.

Основи теорії й практики упровадження інформаційно-комунікаційних технологій в освіту висвітлено в працях В. Давидова, Н. Морзе [8], І. Воротнікової, Л. Панченка, Н. Тализіної та інших.

Мобільний пристрій є потужним засобом навчання студента, адже він дає можливість у будь-який час і з будь-якого міста отримати доступ до інформації, переглянути відеоматеріали, вести навчальний блог тощо. Такій підхід забезпечує формування у майбутніх фахівців не лише навички роботи у соціальних мережах, а й професійні якості, що дозволяють: спілкуватися з клієнтами, налагодити з ними зворотний зв'язок, вести власний сайт ресторану/готелю, поширювати рекламу, здійснювати аналітику, обробляти великий обсяг статистичної інформації.

Актуальною є проблема інформаційного супроводу управління професійною освітньою програмою в рамках інформаційно-навчального середовища кафедри. Інформаційно-освітне

середовище (ІОС) – системно організована сукупність інформаційного, технічного, навчально-методичного забезпечення, безпосередньо пов'язана з людиною як суб'єктом освіти [2]. Основною метою побудови інформаційно-освітнього середовища університету є створення умов для підвищення якості навчання, доступності освіти, забезпечення її відкритості. Проблему побудови ІОС університету присвячені багаточисленні дослідження [2, 3, 7].

У Миколаївському національному аграрному університеті використовується система «Moodle» та інші інтегруючи сервіси для автоматизації процесу створення навчальних матеріалів; доступу до них; збору, накопичення і обробки статистичної інформації; ведення електронного документообігу. Дана система, безперечно, має переваги, проте вони не завжди є зручними для викладачів і студентів через обмежені можливості комунікації суб'єктів з урахуванням ідеології мережевої спільноти; утрудненої спільної діяльності тих, хто навчається.

Альтернативою побудови ІОС викладачами кафедри і студентами є використання хмарних технологій – інформаційно-технологічної концепції, яка передбачає забезпечення повсюдного і зручного мережевого доступу до загального кола конфігуруємих обчислювальних ресурсів, які можуть бути надані і звільнені з мінімальними експлуатаційними затратами чи зверненнями до провайдера [5].

Для організації роботи кафедри це, в першу чергу, організація ефективної взаємодії викладачів і студентів.

Для мережевого співробітництва викладачів кафедри в хмарі GoogleApps на Google-диску організовано папки спільного доступу, де розміщені робоча програма модуля і дисципліни, кейси для оцінювання, рейтинг-плани, навчально-методичні комплекси, звіти з наукової діяльності тощо.

Наведемо приклад організації взаємодії студентів і викладача при викладанні навчальної дисципліни «Психологія» для здобувачів вищої освіти освітнього рівня «Бакалавр», які навчаються за освітньою спеціальністю «Готельно-ресторанна справа».

Формат «flippingclassroom» надає можливість вивчати навчальні матеріали і виконувати завдання у протилежній стандартному заняттю послідовності. Вдома студент переглядає теоретичну частину, що запропонував викладач, часто у форматі мультимедіа. На занятті ж використовуються практичні заняття. Такий підхід дозволяє зекономити час на опрацювання навчальних матеріалів і вивільнити його для більш глибокого спілкування та роботи в групах.

Теми практичних занять розроблені таким чином, щоб студент ще під час навчання зміг вивчити необхідні методики проведення планування (Карти Знань, Проектна діяльність).

Роботу над цілями навчання починаємо з виконання елементарних завдань.

Суть першого «домашнього завдання» полягає в тому, що студент повинен самостійно обрати для себе «особистості-ідеали» (5–6) з будь-яких сфер діяльності, ознайомитися із їхньою біографією, проаналізувати якості, що дозволили людині досягти «успіху». Друга частина завдання полягає в співставленні власних рис характеру з рисами особистості. Такий підхід дозволяє з перших кроків навчання виявити риси характеру, які потрібні в майбутньому для того, щоб досягти успіху в обраній сфері діяльності.

Після проведення вправи на розуміння феномену «щаслива людина», студенти починають розуміти свої прагнення. І це лягає в основу розробки їхньої власної траєкторії навчання на заняттях з «Психології».

На другому етапі, після знайомства з технологією розробки Ментальних Карт, студенти працюють над розробкою плану побудови власної кар'єри. Їм запропоновано для роботи використовувати сервіси як із лаконічним дизайном (Xmind, Draw.io, Mindmeister, Simple Mind, Mindjet), так і з яскравим, не звичним дизайном (Coogole, iMindMap, Mindmup, Mapul, Mindomo). Студенти не лише ознайомилися із сервісами для розробки Карт Знань, що

дозволять унаочнити логіку розумового процесу, а й створили порівняльну таблицю, щодо можливостей, доступності, ціни використання та дизайну і привабливості для роботи студентів [3].

Після ознайомлення з даними сервісами, студенти починають активно їх використовувати для навчання. Також кожен зміг оцінити переваги планування роботи за допомогою сервісів, а також побачити можливості їх використання для розвитку власного бізнесу, а саме:

- продумувати автоворонки продаж;
- унаочнити логіку діяльності закладу (готелю/ресторану);
- продумати сегментацію бази клієнтів;
- придумати омніакальні взаємодії (інтеграція розрізнених каналів комунікації в єдину систему);
- скласти розпорядок дня і список справ.

Далі студенти почали працювати в групах. Метою цієї роботи стало побудова бізнес-плану створення власного бізнесу (ресторану, готелю). Спочатку студенти знайомилися з ідеями найбільш вдалий стартапів. Потім у мережах обирали для себе «приклад» успішного готелю/ресторану. Шукали інформацію щодо розробки бізнес-планів, дивилися виступи власників (на каналі TED), опрацьовували інформацію з сайтів, спілкувалися наживо з власниками готелів і ресторанів нашого міста.

Велика увага на заняттях приділялася виступам самих студентів. Під час вступного тестування, лише 18% опитуваних заявили, що мають достатній досвід публічних виступів, 72% відповіли, що мають ускладнення при презентації власним ідей, 10% ніколи не мали практики публічного виступу [9].

Свої презентації і виступи студенти записували і викладали в мережеве середовище групи для подальшого обговорення на занятті. Така робота дала можливість опрацювати техніку розробки презентації ідеї, озвучування, запису виступу, викладення в мережу для опрацювання і оцінювання усіма членами академічної групи. Також така робота стимулює аналіз власного виступу кожної групи. Студенти мали можливість ознайомитися, проаналізувати й оцінити виступи, виявити сильні та слабкі сторони в презентації власних бізнес-планів, написати коментарі, надати та сприйняти конструктивну критику, побачити власні помилки.

Наступним етапом стала робота над кожною складовою бізнес-плану. Після знайомства з матеріалами книги Джефа Смарта «Хто вирішить проблему № 1» студентам було запропоновано: розробити/прописати якості майбутніх працівників; ознайомитися з правилами проведення співбесід; опрацювати резюме кандидатів; сформулювати вимоги до працівників. Далі кожна група розробляла по 10 питань на співбесіду, які ставила перед учасниками співбесіди. Причому ділова гра була побудована таким чином, щоб кожен мав можливість як поставити питання, так і сам побувати на місці учасника співбесіди.

Кожен член академічної групи знайомився з вимогами до написання резюме, шукав приклади «найкращих» і «найгірших», створював власне резюме з урахуванням вимог роботодавців, розміщав його в мережі. Така робота дала можливість розробити шаблон власного резюме.

Всі практичні матеріали знаходяться в Інтернет – середовищі групи і доступні лише для членів групи і викладача.

Заняття, проведені у вигляді «ділової гри», за відгукми студентів, дозволили їм не лише стати учасником співбесіди, ознайомитися із основними питаннями, які ставлять роботодавці, виявити «шаблонні» запитання і підготувати на них відповіді. Перед проведенням ділової гри, студентам було запропоновано вивчити інформацію, що знаходиться в Інтернеті, передивитися виступи на каналі з даного питання, матеріалами тренінгів, виявити проблеми, з якими стикаються ті, хто бере участь у відборі й ті, хто

його проводить [6].

Після проведення практичної частини заняття зі студентами було обговорено ті питання, відповіді на які була складною або потребувала їхнього осмислення. Також значну увагу було приділено осмисленню емоцій, які виникали під час проведення співбесіди. Результатом діяльності став план щодо роботи над доданням проблем, викликаних невмінням проявляти власні емоції і розуміти емоції інших. Також кожному студентові стало зрозумілим, над чим йому потрібно працювати.

Кожне заняття починалося з того, що студенти передивлялися поставлені минулого тижня цілі і завдання з власного плану розвитку за трьома напрямками: навчальні (пов'язані з навчанням в університеті), власного розвитку (саморозвиток і особисте життя), здоров'я. Метою такої роботи було навчитися правильно виставляти пріоритети, чітко формулювати цілі і завдання, цілеспрямовано працювати над їх досягнення. Як показала практика, на початковому етапі студенти мали труднощі у чіткому і конкретному формулюванні цілей і завдань. Наступний етап – студенти повинні були досягти стовідсоткового виконання поставлених цілей. З метою стимулювання результатів нами було введено правило, що коли студент досягає 100% виконання поставлених цілей він має право додати всі корисні справи, що були їм для себе виконані. Така робота дала свої результати, і якщо на 2–3 тижні навчання лише 12% досягли 80% бар'єру виконання, то на 10–12 тижні таких вже було 79%. Серед тих, хто повністю виконував поставлені цілі, відсоток тих, хто перевиконав власний тижневий план (105–280%) сягнув 67%.

Важливою часткою роботи при підготовці до практичних занять, а також певних видів роботи, став перегляд відеоматеріалів за такими напрямками: мотиваційні, інформаційні, навчальні. Кожного ранку, студентам було запропоновано передивлятися одне-два мотиваційних відео на 3-5 хвилин. За відгуками самих студентів, це не лише надихало їх на навчання, а дало розуміння необхідності самовдосконалення, розробки плану самоосвіти.

Інформаційні матеріали дали змогу знайти відповіді на такі питання: «Як контролювати власний час», «Як вдосконалювати себе», «Ідеї для досягнення успіху», «Долання невдач», «Самотивація» тощо.

Навчальні матеріали містили конкретну інформацію, що дозволяли студентам постійно вдосконалювати власний бізнес-план і траєкторію особистісного росту.

Окрім зазначених напрямів, частина роботи була спрямована на розкриття рецепту «успішного виступу»: яку структуру має виступ, його тривалість, емоційне забарвлення. Як бути цікавим для слухачів, тримати зоровий контакт, здолати внутрішній страх перед аудиторією, відчути аудиторію. Як навчитися виступати перед різними категоріями слухачів: клієнтами, спонсорами, постачальниками послуг, аудиторами, замовниками послуг, конкурентами.

Головною умовою успішної роботи студентів була розробка критеріїв оцінювання кожного з виду робіт. Ознайомлення з критеріями оцінювання роботи перед її початком дозволило студентам працювати більш свідомо, враховуючи всі складові роботи, заздалегідь орієнтуючись на якісне і свідоме виконання завдання [9].

У ході занять студенти знайомилися з сучасними вимогами щодо ведення ділової переписки в електронній формі і в мережах, а також вивчали правила етикету, відпрацьовували їх в групах.

Як показав досвід трьох років проведення практичних занять у формі тренінгів і ділових ігор, студенти:

- чітко й конкретно ставлять цілі і завдання;
- формують навички раціональної роботи: здатні отримувати значний результат при мінімальних затратах часу і енергії;
- не порушують етичні принципи;

- стають більш упевненими: розуміють необхідність робити те, що правильно, а не те, що вигідно;

- навчаються організації й умінню планувати: складають плани роботи, розробляють вимоги до працівників; чітко формулюють свої очікування для шукачів роботи; вміють правильно розставляти пріоритети;

- формують навички швидкого реагування на нестандартні ситуації, навчаються правильно їх усвідомлювати і діяти відповідно до ситуації;

- навчаються тримати слово як перед керівництвом, так і перед підлеглими;

- здатні швидко навчатися, сприймати і використовувати в роботі нову інформацію;

- навчаються структурувати і обробляти якісні і кількісні дані, робити з них конструктивні висновки, демонструють допитливий і діяльнісний розум;

- демонструють увагу до деталей, починають бачити дрібниці, що здатні вплинути на результат роботи в цілому;

- стають більш завзятими і розкутими, демонструють наполегливість щодо поставленої мети;

- починають діяти самостійно, без спонукань, пропонують колегам нові ідеї;

- стають більш гнучкими, швидко адаптованими до змін: швидко сприймають зміни у пріоритетах і умовах роботи; ефективно пораються з викликами і змінами;

- навчаються стратегічно мислити; формують стратегічну уяву, уміння мислити і бачити загальну картину у позитивному аспекті; вчасно помічати потенційні можливості і загрози завдяки порівняльному аналізу сучасних і майбутніх тенденцій;

- демонструють творчий підхід, прагнення до інновацій: уміють знайти новий, часто неочікуваний підхід щодо існуючих проблем;

- демонструють небайдуже і оптимістичне ставлення до роботи; вірять у власні сили;

- у студентів формуються високі стандарти якості;

- навчаються слухати співрозмовника, формулюють аргументи і заперечення, дають висловитися опонентам і враховують їхню точку зору;

- стають більш сприйнятливими до критики, розуміють умови для досягнення ефективного зворотного зв'язку, спокійно реагувати на негативні відгуки і критику;

- стають більш комунікабельними: чітко висловлюють свої думки як в усній, письмовій і електронній формі;

- розуміють переваги командної роботи; вибудовувати толерантні робочі стосунки; вести перемовини; вирішувати робочі конфлікти; створювати оптимальні умови для співробітництва;

- починають розуміти сутність «ролей» в команді, формують лідерські якості.

За допомогою Google-документів і Google-таблиць було: організовано спільну діяльність щодо планування роботи в рамках ІОС, збору даних, підготовці звітів; проводилися «Мозкові штурми»; здійснювався моніторинг і контроль навчальної діяльності. Засобами Google-форм проводилися опитування, збір думок; встановлено швидкий зворотній зв'язок.

Google-календар – було використано для управління і планування навчальної діяльності (розклад занять, календар заліків і іспитів, консультацій, конкурсів тощо).

Групи Google дали можливість керувати груповою роботою у модерновому форумі. У групі проводилася спільна робота над загальними проблемами, а саме: «мозкові штурми»; підготовки до презентацій ідей; спілкування і консультування; рецензування, оцінювання; самовираження.

Відеосервіс YouTube, що поєднує відеохостинг відеороликів користувачів та пошукову систему ними, було використано для створення навчальних відео; розміщення відеоспостережень; соціальних експериментів; відеоінтерв'ю, презентацій тощо.

Вдалою виявилася робота з сервісом Сайти Google (конструктор сайтів), що

дозволяють додавати на сайт різноманітну інформацію (календарі, презентації, документи, гаджети). На даному сервісі кожна група розробляла модель сайту готелю/ресторану. Така діяльність дала можливість: ознайомитися з прикладами відповідних сайтів; оцінити їх переваги і можливості, що вони надають для власного бізнесу; розробити власну модель сайту.

Застосування хмарних технологій корисно при використанні різних педагогічних технологій, але найбільш ефективно із застосування при використанні проектного метода, який сприяє розвитку самостійності студентів, всіх сфер їхньої особистості. Студенти навчаються використовувати набуті знання для розв'язування пізнавальних і практичних завдань; формують комунікативну компетентність, коли працюють у групах; розвивають в себе дослідницькі навички. А ІОС побудоване засобами мережевих сервісів доповнює необхідні організаційно-педагогічні умови.

### **Список використаних джерел**

1. Веліховська А.Б., Курепін В.М., Комісаренко К.М. Використання інформаційно-комунікаційних технологій у освітньому процесі закладів вищої освіти. Перспективна техніка і технології : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції молодих учених, аспірантів і студентів. Миколаїв : МНАУ, 2019. С. 132–134.
2. Веліховська А.Б. Нові підходи до організації освітньої діяльності майбутніх інженерів з дисципліни «психологія управління» в умовах переходу до економіки знань. *Розвиток українського села – основа аграрної реформи в Україні* : матеріали причорноморської регіональної науково-практичної конференції професорсько-викладацького складу, м. Миколаїв, 25–27 квітня 2018 р. Миколаїв : МНАУ, 2018. С. 86–88.
3. Веліховська А.Б. Психолого-педагогічні аспекти використання майдмепінгу для моделювання індивідуальної освітньої траєкторії здобувачами вищої освіти спеціальності «Метрологія». *Інноваційна педагогіка*. № 11. 2019.
4. Воротникова І.П. Система підготовки вчителів до використання інформаційних технологій у професійній діяльності у післядипломній освіті URL: <http://www.cipre.edu.ua/forum/viewforum.php?f=1>.
5. Камерилова Г.С., Прохорова И.В., Агеева Е.П., Баталова Э.Н. Информационно-образовательная среда вуза как средство реализации информационного подхода в образовании. *Вестник Мининского университета*. 2015. № 4(12). С. 16.
6. Круподерова Е. П., Калиняк Т. И. Сетевые сервисы для построения информационно-коммуникационной предметной среды. *Проблемы современного педагогического образования*. 2016. № 51–3. С. 144–150.
7. Круподерова Е.П., Короповская В.П. Использование социальных сервисов для формирования ИКТ-компетентности студентов. *Наука и школа*. 2010. № 4. С. 19–21.
8. Морзе Н.В., Співак С.М. Формування сучасного хмароорієнтованого персоналізованого освітнього середовища враховуючи ікт-компетентність учасників навчального процесу. *Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету*. 2017. Вип. 3. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/oeemu\\_2017\\_3\\_44](http://nbuv.gov.ua/UJRN/oeemu_2017_3_44).
9. Петрук В.А. Модель формування фахової компетентності в майбутніх випускників технічних ВНЗ у процесі двоступеневого навчання [Електронний ресурс] е-журнал «Педагогічна наука: історія, теорія, практика, тенденції розвитку». 2009. Вип. 3. URL: [http://www.intellectinvest.org.ua/ukr/pedagog\\_editions\\_emagazine\\_pedagogical\\_science\\_arhiv\\_pn\\_n3\\_2009\\_st\\_7/](http://www.intellectinvest.org.ua/ukr/pedagog_editions_emagazine_pedagogical_science_arhiv_pn_n3_2009_st_7/)
10. Шибанін В.С., Кормишкін Ю.А. Зміна парадигми підготовки здобувачів вищої економічної освіти покоління Z. *Modern Economics*. 2019. № 18(2019). С. 224–229. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V18\(2019\)-34](https://doi.org/10.31521/modecon.V18(2019)-34).