

УДК 378.147:640.4

DOI: https://doi.org/10.31521/modecon.V54(2025)-06

Горбунова К. М., завідувач кафедри методики професійного навчання, кандидат педагогічних наук, доцент, Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв, Україна

ORCID: 0000-0003-4649-7721

e-mail: karinegorbunova@gmail.com

Улітіна К. А., асистент кафедри методики професійного навчання, Миколаївський національний аграрний університет, м. Миколаїв, Україна

ORCID: 0000-0002-3394-2024

e-mail: katri_87@ukr.net

Підготовка студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» до професійної діяльності в умовах євроінтеграційних змін

Анотація. У статті розглянуто сучасні підходи до підготовки студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» в умовах євроінтеграційних процесів. Показано, що професійна мобільність, комунікативна культура та психологічна готовність до праці у сфері гостинності визначають конкурентоспроможність фахівця на європейському ринку праці. Особливу увагу приділено ролі дисципліни «Психологія» у формуванні емоційного інтелекту, толерантності, стресостійкості та готовності до міжкультурної взаємодії. Проведено емпіричне дослідження впливу психологічної підготовки на розвиток соціально-емоційних компетентностей студентів. Результати підтверджують ефективність інтерактивних методів навчання (тренінгів, кейсів, рольових ігор) у підвищенні професійної готовності майбутніх фахівців.

Ключові слова: професійна підготовка; готельно-ресторанна справа; психологія; євроінтеграція; компетентності; емоційний інтелект.

Karine Horbunova, Head of the Department of Methodology of Vocational Education, PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor, Mykolaiv National Agrarian University, Mykolaiv, Ukraine

Kateryna Ulitina, Assistant at the Department of Methodology of Vocational Education, Mykolaiv National Agrarian University, Mykolaiv, Ukraine

Preparation of Students Major in «Hotel and Restaurant Business» for Professional Activity under European Integration Conditions

Abstract. Introduction. European integration processes significantly transform the system of higher education in Ukraine, particularly in the field of hospitality and service industries. Modern hotel and restaurant business requires specialists who possess not only professional knowledge but also well-developed psychological, emotional, and communicative competencies. In this context, psychological training becomes a strategic component of professional education, ensuring graduates' adaptability, stress resistance, and readiness for intercultural interaction in a competitive European labor market.

Purpose. The purpose of the article is to investigate the impact of European integration changes on the professional training of students majoring in Hotel and Restaurant Business and to determine the role of the academic discipline Psychology in developing social-emotional, communicative, and professional competencies essential for future hospitality specialists.

Results. The study substantiates that psychological training significantly enhances students' emotional intelligence, communicative competence, stress tolerance, and conflict-management skills. Empirical research conducted among second-year students of Mykolaiv National Agrarian University confirms the effectiveness of interactive teaching methods, including trainings, role-playing games, case studies, and facilitated discussions. Quantitative results demonstrate a substantial increase in emotional stability, empathy, and communicative competence after completing the psychology course. Qualitative findings reveal improved self-confidence, reduced anxiety in client interactions, and higher readiness for teamwork in professional settings.

Conclusions. The research concludes that psychological education should be considered an integral and strategic element of professional training in hospitality education under European integration conditions. The integration of psychology-oriented modules into the curriculum contributes to the formation of competitive, emotionally competent, and socially responsible specialists. Such an approach aligns Ukrainian higher education with European educational standards and supports sustainable professional development in the hospitality sector.

Keywords: hospitality; professional training; psychology; emotional intelligence; European integration.

JEL Classification: I23; I29; L83; M12.

¹Стаття надійшла до редакції: 05.11.2025

Received: 05 November 2025

Постановка проблеми. Євроінтеграційні процеси вимагають оновлення підготовки кадрів для сфери гостинності, де високий рівень емоційної та психологічної культури стає необхідною умовою успіху [4, с. 90; 13, с. 1255]. Психологічна підготовка формує соціальну зрілість, уміння регулювати поведінку та підтримувати позитивну атмосферу обслуговування [1, с. 90; 14, с. 100704].

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вітчизняні дослідники [3; 5; 7; 8] розглядають компетентнісний підхід до підготовки фахівців гостинності. Іноземні праці [11; 12; 15] акцентують на необхідності розвитку soft skills та емоційного інтелекту як ключових умов якісного сервісу. Водночас потребує подальшого дослідження практичний аспект упровадження психологічної підготовки у процес професійного навчання фахівців готельно-ресторанної справи з урахуванням європейських інтеграційних викликів.

Формулювання цілей дослідження. Метою дослідження є вивчення впливу євроінтеграційних процесів на систему підготовки фахівців спеціальності «Готельно-ресторанна справа» та визначення ролі дисципліни «Психологія» у формуванні гнучких професійних і соціально-емоційних компетентностей

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасні соціально-економічні виклики, зокрема наслідки пандемій, воєнних дій та міграційних процесів, суттєво впливають на функціонування сфери гостинності. Професійна діяльність у готельно-ресторанному бізнесі дедалі частіше здійснюється в умовах підвищеного емоційного навантаження, невизначеності та міжкультурної напруги. У таких обставинах психологічна підготовка фахівців набуває не лише професійного, а й соціально-захисного значення.

Психологічна стійкість, здатність до саморегуляції та ефективної комунікації є ключовими чинниками збереження якості сервісу та професійної ефективності. Формування цих якостей у процесі фахової підготовки дозволяє майбутнім спеціалістам адекватно реагувати на стресові ситуації, конфлікти з клієнтами та емоційні виклики професійного середовища.

Емоційний інтелект виступає системоутворювальним компонентом професійної компетентності працівників сфери гостинності. Він охоплює здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти емоційні стани інших людей, керувати емоційними реакціями та будувати ефективну міжособистісну взаємодію.

У процесі професійної підготовки розвиток емоційного інтелекту сприяє формуванню клієнтоорієнтованого мислення, емпатії та культури

сервісної поведінки. Практика показує, що фахівці з високим рівнем емоційного інтелекту здатні забезпечувати стабільну якість обслуговування навіть у складних або конфліктних ситуаціях, що є особливо важливим у багатокультурному середовищі.

Ефективність психологічної підготовки значною мірою залежить від використання інтерактивних методів навчання. Тренінги, рольові ігри, аналіз професійних кейсів та фасилітовані дискусії створюють умови для активного залучення студентів до навчального процесу та формування практичних навичок.

Європейський простір вищої освіти задає нові орієнтири професійної підготовки фахівців, де ключовим показником є не лише академічна успішність, а й психологічна готовність до діяльності в умовах динамічних соціальних змін [4, с. 90; 11, с. 248]. У сфері готельно-ресторанного бізнесу це означає здатність до ефективної міжособистісної комунікації, управління емоціями, толерантності до різних культур та підтримання високого рівня сервісу навіть у стресових умовах [3, с. 57; 13, с. 1256].

Інтерактивні методи сприяють розвитку рефлексії, відповідальності за власні емоційні реакції та здатності до командної взаємодії. Вони також відповідають принципам student-centered learning, що є базовими для європейської моделі вищої освіти. Застосування таких підходів дозволяє трансформувати психологічну підготовку з теоретичного курсу у дієвий інструмент професійного становлення.

Вивчення дисципліни «Психологія» у професійній освіті виступає одним із головних засобів формування цих якостей. Вона створює базу для розвитку рефлексії, критичного мислення, емоційної стабільності та культури спілкування [5, с. 39; 7, с. 45]. Сучасний підхід до викладання психології полягає не лише у передаванні теоретичних знань, а у створенні навчально-практичного середовища, де студенти набувають досвіду самопізнання, аналізу професійних ситуацій і командної взаємодії [8, с. 60; 9, с. 115].

Важливим елементом сучасної психологічної підготовки є поєднання академічних знань із практичними тренінговими методами. У процесі занять викладач виступає не лише як джерело інформації, а як фасилітатор розвитку особистості студента. Такий підхід відповідає європейській моделі student-centered learning, що передбачає активну участь здобувачів освіти у створенні власної траєкторії професійного зростання [12, с. 887; 15, с. 104183]. Застосування методу навчання через досвід (learning by doing) сприяє формуванню внутрішньої мотивації, глибшому усвідомленню змісту професійної діяльності й розвитку емоційної грамотності.

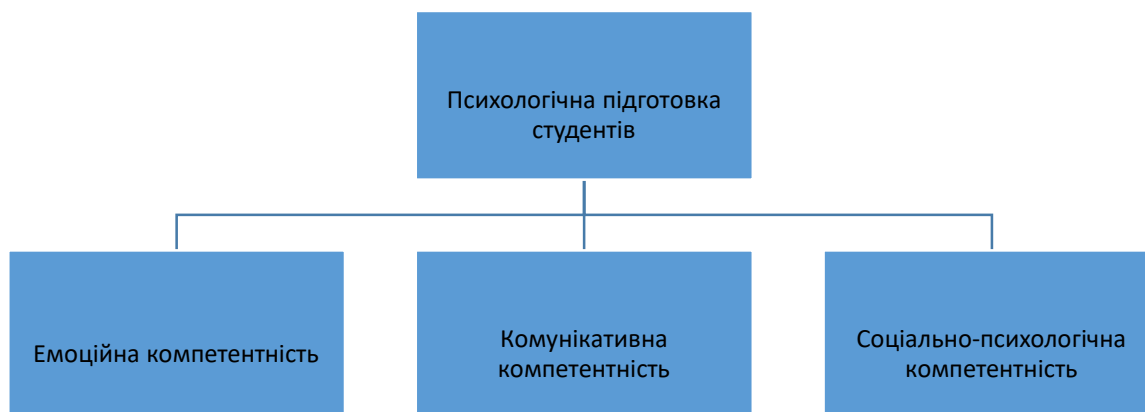


Рисунок 1 – Структура психологічної підготовки студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Джерело: розроблено авторами

Розвиток soft skills — комунікативних, лідерських, емоційно-вольових компетентностей — є центральною вимогою європейських освітніх документів (European Qualifications Framework, Hospitality Management Education Framework), що формують модель фахівця сфери послуг [12, с. 885; 15, с. 104182]. Психологічна підготовка дає змогу гармонізувати особистісні якості студента з професійними вимогами, що є запорукою конкурентоспроможності на європейському ринку праці [6, с. 103; 14, с. 100705].

Емпірична частина дослідження полягала у виявленні впливу психологічної підготовки на розвиток професійно важливих якостей студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа». Дослідження проводилось упродовж 2024–2025 навчального року на базі Миколаївського національного аграрного університету. Участь взяли 18 студентів 2 курсу.

Метою експерименту було визначити, як системне вивчення психології впливає на формування емоційної стійкості, емпатії, комунікативної гнучкості та готовності до командної взаємодії. На констатувальному етапі зафіксовано середній рівень емоційної регуляції (51%), недостатній рівень комунікативної ініціативності (46%) та виражені труднощі в управлінні стресом (понад 60 % студентів вказали на страх помилки чи конфлікту під час спілкування з клієнтами) [2, с. 78; 10, с. 96].

З метою підвищення рівня психологічної компетентності було реалізовано програму інтерактивної підготовки, інтегровану в курс «Психологія». Методика програми передбачала

принцип поступового ускладнення завдань: від простих індивідуальних спостережень до колективного розв'язання професійних проблем. Це дало змогу формувати не лише окремі навички, а цілісний психологічний профіль майбутнього фахівця. Особлива увага приділялась розвитку самосвідомості, здатності до самоаналізу та відповідальності за власні емоційні реакції. Подібні підходи активно використовуються у провідних європейських закладах освіти, де підготовка у сфері гостинності інтегрується з курсами прикладної психології та управління персоналом [11, с. 252; 13, с. 1258]. До неї входили такі модулі:

«Емоційний інтелект і сервісна взаємодія» — вправи з усвідомлення власних емоцій, розвиток емпатії через рольові ігри («Гість з іншої культури», «Незадоволений клієнт», «Командне рішення у кризовій ситуації»);

«Психологічна безпека персоналу» — тренінги з емоційної саморегуляції, технік дихання, коротких релаксаційних практик;

«Міжкультурна комунікація» — аналіз реальних кейсів з готельної практики країн ЄС, моделювання конфліктів, зумовлених культурними відмінностями;

«Психологія сервісу та етикету» — вправи на розуміння поведінки клієнтів, зокрема у стресових або конфліктних ситуаціях [9, с. 116; 11, с. 251].

Після проходження курсу студенти продемонстрували суттєві зміни у рівні саморегуляції, комунікативних навичок та емоційної стабільності. Для кількісної оцінки було використано методику самооцінки тривожності Спілберґера–Ханіна, тест Айзенка (EPI) та опитувальник Люшера.

Таблиця 1 Динаміка розвитку психологічних компетентностей студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Показник	До курсу, %	Після курсу, %	Δ (зміна)
Комунікативна компетентність	46	82	+36
Емоційна стійкість	51	85	+34
Конфліктологічна готовність	43	79	+36
Емпатійність	58	88	+30

Джерело: результати авторського дослідження студентів МНАУ, 2025 р.

Крім кількісних змін, спостерігалися якісні трансформації. У процесі рефлексійних інтерв'ю студенти відзначали зростання впевненості у професійній діяльності, покращення здатності вирішувати конфлікти, зниження рівня тривожності при контакті з клієнтами. За результатами анкетування 78 % учасників оцінили курс психології як «суттєво корисний» для майбутньої професії; 71 % зазначили, що тренінги допомогли краще розуміти клієнтів і власну поведінку [8, с. 63; 14, с. 100706].

У процесі навчання важливу роль відіграла групова динаміка. Застосування фасилітованих дискусій сприяло розвитку соціальної емпатії, формуванню культури зворотного зв'язку та відчуття психологічної безпеки у групі. Виявлено, що студенти, які брали активну участь у дискусіях, демонстрували вищі показники командної ефективності (на 18 % порівняно з тими, хто утримувався від участі). Це підтверджує тезу про взаємозалежність між розвитком комунікативної компетентності та емоційної саморегуляції [5, с. 43; 12, с. 890].

Результати дослідження узгоджуються з висновками європейських науковців, які доводять, що інтеграція психологічних модулів у систему професійної освіти сприяє підвищенню якості сервісу та розвитку професійної мобільності [13, с. 1261; 15, с. 104183]. Впровадження дисципліни «Психологія» в навчальний план підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи створює передумови для формування конкурентного працівника, здатного до адаптації, самовдосконалення та етичної взаємодії в умовах культурного різноманіття.

Важливо зазначити, що розвиток психологічних компетентностей студентів тісно пов'язаний із питаннями їхнього особистісного благополуччя. Європейські дослідження показують, що високий рівень емоційного інтелекту позитивно корелює з професійним задоволенням, стійкістю до вигорання та продуктивністю праці [14, с. 100706; 15, с. 104182]. Тому системна психологічна підготовка у процесі фахового становлення сприяє не лише професійній, а

й особистісній стійкості майбутніх працівників сфери гостинності, забезпечуючи їхню конкурентоспроможність у європейському соціокультурному просторі.

Таким чином, психологічна освіта стає не допоміжним, а стратегічним компонентом професійної підготовки фахівців сфери гостинності. Вона поєднує гуманістичну парадигму освіти з європейськими принципами компетентісного навчання, забезпечуючи розвиток ключових навичок XXI століття — емоційного інтелекту, комунікації, критичного мислення, лідерства й толерантності [1, с. 92; 14, с. 100705]. Це відповідає концепції сталого розвитку людського потенціалу та забезпечує успішну інтеграцію випускників у європейський ринок праці.

Висновки. Підготовка студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» в умовах євроінтеграції має базуватися на поєднанні фахових, комунікативних і психологічних компонентів. Дисципліна «Психологія» є важливим чинником формування емоційної компетентності, стресостійкості, толерантності та готовності до роботи у багатокультурному середовищі. Проведене дослідження довело, що впровадження тренінгових і кейсових форм навчання сприяє підвищенню професійної готовності студентів і наближенню української освіти до європейських стандартів якості.

Подальший розвиток системи психологічної підготовки потребує інтеграції міждисциплінарних підходів, зокрема поєднання психології з менеджментом, сервісологією та управлінням персоналом. Доцільним є розширення практикоорієнтованих модулів, спрямованих на формування навичок кризової комунікації, міжкультурної взаємодії та профілактики професійного вигорання.

Такі зміни сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності випускників, гармонізації української професійної освіти з європейськими стандартами та забезпеченню сталого розвитку сфери гостинності в умовах глобальних трансформацій..

Література:

1. Беляєва І. Психологічна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Педагогічний процес: теорія і практика*. 2020. №5. С. 88–93. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/724108>.
2. Бойко Н. Розвиток комунікативної компетентності студентів у процесі професійної підготовки. *Науковий вісник МНУ ім. В. Сухомлинського*. 2020. №4. С. 76–81. URL: <https://dspace.mdu.edu.ua/handle/123456789/3497>.
3. Гаврилюк І. Формування емоційного інтелекту майбутніх фахівців сфери гостинності. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*. 2023. №2. С. 54–61. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/754631>.

4. Коваль В. Сучасні тенденції підготовки кадрів у сфері гостинності. *Вісник економічних наук України*. 2021. №2. С. 88–94. URL: <https://visnuk-econom.uzhnu.edu.ua/article/view/239123>.
5. Кравець Г. Емоційна компетентність як складова професійного розвитку майбутніх фахівців сервісу. *Професійна освіта і суспільство*. 2024. №1. С. 37–45. URL: <https://poippo.pl.ua/pos/issue/view/1-2024>.
6. Литвиненко О. Психологічна готовність до спілкування як чинник успішної професійної діяльності. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2023. №2. С. 101–106. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/760002>.
7. Писаренко І. Інноваційні технології у викладанні психології для студентів сфери обслуговування. *Освіта і розвиток обдарованої особистості*. 2023. №5. С. 42–47. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/758014>.
8. Романенко О. Компетентнісний підхід у підготовці фахівців готельно-ресторанної справи. *Педагогічні науки*, 2022. №3. С. 58–64. URL: <https://pedscience.knu.ua/article/view/257481>.
9. Черняк Л. Психологічні аспекти комунікативної культури працівників готельно-ресторанної сфери. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. Серія: Культурологія. 2021. №1. С. 112–118. URL: <https://journals.urau.ua/vknukim-culture/article/view/232102>.
10. Яковенко С. Психологічні стратегії взаємодії у сфері гостинності. *Наука і освіта сьогодні*. 2024. №3. С. 94–99. URL: <https://scienceandeducationtoday.org/article/view/3411>.
11. Mathews, R., & Richter, L. (2021). Emotional intelligence in hospitality management: The missing link to service quality. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 33(4), 247–259. <https://doi.org/10.1080/10963758.2021.1894603>.
12. Núñez, P., Gálvez, A., & Morales, J. (2022). Soft skills development for sustainable hospitality education: A European perspective. *European Journal of Training and Development*, 46(9), 882–901. <https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2021-0007>.
13. Brown, E., & Arendt, S. (2019). The role of communication and emotional labor in restaurant service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1254–1273. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2017-0516>.
14. Chen, C. C., & Peng, N. (2020). Applying positive psychology in hospitality education: Enhancing resilience and well-being. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100703. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100703>.
15. Yin, R., & Gursoy, D. (2021). The impact of cultural intelligence on service encounter satisfaction: Evidence from cross-cultural hospitality settings. *Tourism Management*, 82, 104182. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104182>.

References:

1. Belyaeva, I. (2020). Psychological culture of future service specialists. *Pedagogical Process: Theory and Practice*, 5, 88–93. <https://lib.iitta.gov.ua/724108>.
2. Boiko, N. (2020). Development of students' communicative competence in the process of professional training. *Scientific Bulletin of Mykolaiv National University named after V. Sukhomlynskyi*, 4, 76–81. <https://dspace.mdu.edu.ua/handle/123456789/3497>.
3. Havryliuk, I. (2023). Formation of emotional intelligence of future hospitality specialists. *Adult Education: Theory, Experience, Prospects*, 2, 54–61. <https://lib.iitta.gov.ua/754631>.
4. Koval, V. (2021). Modern trends in training of hospitality personnel. *Bulletin of Economic Sciences of Ukraine*, 2, 88–94. <https://visnuk-econom.uzhnu.edu.ua/article/view/239123>.
5. Kravets, H. (2024). Emotional competence as a component of professional development of future service specialists. *Professional Education and Society*, 1, 37–45. <https://poippo.pl.ua/pos/issue/view/1-2024>.
6. Lytvynenko, O. (2023). Psychological readiness for communication as a factor of successful professional activity. *Pedagogy and Psychology of Professional Education*, 2, 101–106. <https://lib.iitta.gov.ua/760002>.
7. Pysarenko, I. (2023). Innovative technologies in teaching psychology for service students. *Education and Development of Gifted Personality*, 5, 42–47. <https://lib.iitta.gov.ua/758014>.
8. Romanenko, O. (2022). Competency-based approach in the training of hotel and restaurant business specialists. *Pedagogical Sciences*, 3, 58–64. <https://pedscience.knu.ua/article/view/257481>.
9. Cherniak, L. (2021). Psychological aspects of communicative culture of hotel and restaurant workers. *Bulletin of the Kyiv National University of Culture and Arts. Series: Culturology*, 1, 112–118. <https://journals.urau.ua/vknukim-culture/article/view/232102>.
10. Yakovenko, S. (2024). Psychological strategies of interaction in the hospitality sphere. *Science and Education Today*, 3, 94–99. <https://scienceandeducationtoday.org/article/view/3411>.
11. Mathews, R., & Richter, L. (2021). Emotional intelligence in hospitality management: The missing link to service quality. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 33(4), 247–259. <https://doi.org/10.1080/10963758.2021.1894603>.
12. Núñez, P., Gálvez, A., & Morales, J. (2022). Soft skills development for sustainable hospitality education: A European perspective. *European Journal of Training and Development*, 46(9), 882–901. <https://doi.org/10.1108/EJTD-01-2021-0007>.
13. Brown, E., & Arendt, S. (2019). The role of communication and emotional labor in restaurant service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1254–1273. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2017-0516>.
14. Chen, C. C., & Peng, N. (2020). Applying positive psychology in hospitality education: Enhancing resilience and well-being. *Tourism Management Perspectives*, 35, 100703. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100703>.
15. Yin, R., & Gursoy, D. (2021). The impact of cultural intelligence on service encounter satisfaction: Evidence from cross-cultural hospitality settings. *Tourism Management*, 82, 104182. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104182>.

