

**ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації**  
**Кафедра менеджменту та публічного управління**

**ЗВІТ**  
**ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПИТУВАННЯ СТЕЙКХОЛДЕРІВ Й**  
**РОБОТОДАВЦІВ СТОСОВНО ЗМІСТУ ТА ЯКОСТІ**  
**ОПП «МЕНЕДЖМЕНТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**  
**В ДЕРЖАВНОМУ ПОДАТКОВОМУ УНІВЕРСИТЕТІ**

**Лютий, 2025**

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	2
1. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ .....	3
1.1. Сильні сторони освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» .....	3
1.2. Слабкі сторони освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу».....	4
ВИСНОВКИ .....	6

## ВСТУП

У межах моніторингу якості освітнього процесу було проведено опитування стейкхолдерів і роботодавців щодо змісту та якості освітньо-професійної програми (ОПП) «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» Державного податкового університету. Опитування проводилося в анонімній формі за допомогою онлайн-інструменту Google Forms, що забезпечило зручний доступ для респондентів та можливість вільного і неупередженого висловлення власної думки.

Метою опитування стало виявлення рівня відповідності змісту освітньої програми вимогам ринку праці й готельно-ресторанного сервісу, готовності стейкхолдерів і роботодавців до співпраці.

В опитуванні взяли участь п'ять із шести стейкхолдерів, що становить 83% від загальної кількості опитаних. В якості респондентів було обрано представників підприємств сфери гостинності (готелі, ресторани, готельно-розважальні комплекси), серед яких – власники, менеджери готельно-ресторанного бізнесу.

Анкета складалася з 7 питань. У структурі анкети було використано кілька типів запитань, зокрема: закриті запитання з варіантами відповідей для вибору; шкальні запитання для оцінювання окремих аспектів програми за п'ятибальною шкалою; відкриті запитання, що дозволили респондентам надати власні пропозиції та коментарі щодо вдосконалення освітньої програми.

Опитування проводилось відповідно до:

Положення про внутрішню систему забезпечення якості вищої освіти в Державному податковому університеті від 25.08.2022 № 2

Положення про організацію освітнього процесу в Державному податковому університеті від 29.08.2024 № 1

Положення про розробку, затвердження, моніторинг та припинення освітніх програм в Державному податковому університеті від 25.08.2022 № 2

## **1. РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ**

### **1.1. Сильні сторони освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»**

За результатами опитування стейкхолдерів визначено наступні сильні сторони освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»:

100% респондентів відзначили відповідність мети та програмних результатів навчання освітньої програми потребам своїх організацій (80% вважають, що повною мірою відповідає, 20% – частково; жоден не обрав варіант «не відповідає»). Це свідчить про високу актуальність програми і її відповідність вимогам сучасного ринку праці.

85% респондентів позитивно оцінили зміст загальних компетентностей ОПП (тобто виставили 4 або 5 балів із 5 можливих), що свідчить про належну увагу програми до формування базових навичок, необхідних фахівцям галузі.

80% опитаних стейкхолдерів високо оцінили зміст спеціальних компетентностей, що вказує на достатнє охоплення в освітній програмі ключових професійно-орієнтованих знань з менеджменту.

75% стейкхолдерів високо оцінили зміст фахових (професійних) компетентностей ОПП, тобто напряду прикладних знань готельно-ресторанного бізнесу. Це свідчить про раціональність навчального плану з точки зору практичних навичок сфери гостинності.

90% респондентів оцінили кадрове забезпечення ОПП (викладацький склад) на високому рівні. Такий показник свідчить про те, що роботодавці вважають викладачів програми кваліфікованими та компетентними, здатними забезпечити якісну підготовку здобувачів.

80% респондентів задоволені матеріально-технічною базою, що вказує на те, що університет загалом забезпечує необхідними ресурсами та

обладнанням для навчання здобувачів за ОПП «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу».

90% опитаних підтвердили готовність розглядати випускників цієї освітньої програми на вакантні посади у своїх організаціях, що відображає високий рівень довіри роботодавців до якості підготовки майбутніх фахівців.

Таким чином, можна констатувати загальну задоволеність стейкхолдерів якістю та структурою освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу», оскільки середній бал відповідей склав 4,3 – що дорівнює 83% (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Середній бал за ключовими критеріями ОПП за 5-бальною шкалою

Критерій	Середній бал (max 5)	Частка оцінок 4–5
Зміст загальних компетентностей	4,3	85%
Зміст спеціальних компетентностей	4,0	80%
Зміст фахових компетентностей	4,1	75%
Відповідність результатів навчання вимогам ринку праці	4,5	90%
Кадрове забезпечення (викладачі)	4,7	90%
Матеріально-технічна база	4,0	80%

## 1.2. Слабкі сторони освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»

Незважаючи на загальну позитивну оцінку програми, стейкхолдери також вказали на деякі аспекти, які потребують покращення:

30% респондентів наголосили на необхідності збільшення обсягу практичної підготовки студентів (практик, тренінгів, стажувань та зустрічей із фахівцями галузі).

25% вказали на доцільність оновлення змісту освітньої програми з урахуванням сучасних тенденцій і технологій індустрії таких як, диджиталізація сервісів, впровадження онлайн-інструментів бронювання, дотримання принципів сталого розвитку тощо.

20% респондентів відзначили необхідність посилення іншомовної підготовки здобувачів та ширшого використання англomовних джерел у навчальному процесі.

15% опитаних рекомендували посилити залучення до проведення занять практиків із реального сектору готельно-ресторанного бізнесу.

15% висловили побажання щодо покращення матеріально-технічної бази, опанування спеціалізованого програмного забезпечення, систем бронювання (Servio, Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan тощо), систем ресторанного сервісу (jSolutions, POS-комплекти).

10% респондентів відзначили необхідність більш систематичної співпраці університету з роботодавцями, наприклад через участь представників галузі у спільних грантових та інших проєктах тощо.

## ВИСНОВКИ

Узагальнюючи результати опитування, можна зробити висновок, що стейкхолдери та роботодавці в цілому високо оцінили зміст і якість ОПП «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу». Середній рівень оцінювання ключових аспектів програми за п'ятибальною шкалою коливається в межах 4–5 балів, що вказує на значний рівень задоволеності. Більшість респондентів підтвердили актуальність освітньої програми «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» для індустрії гостинності та відзначили належний рівень підготовки здобувачів. Показово, що роботодавці готові наймати випускників на роботу і брати їх на практику, отже набуті студентами компетентності відповідають їхнім очікуванням і потребам ринку праці.

Водночас, отримані від стейкхолдерів пропозиції сигналізують про напрями подальшого вдосконалення освітньої програми. Зокрема, роботодавці хотіли б бачити у підготовці фахівців більше практико-орієнтованих занять та реального досвіду, оновлення навчального матеріалу відповідно до сучасних тенденцій галузі (включаючи покращення іншомовної підготовки), а також розширення співпраці між університетом і бізнесом. Реалізація цих змін дозволить підвищити рівень якості підготовки здобувачів за ОПП «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу», забезпечити повну відповідність їхніх компетентностей вимогам сучасного ринку праці та зміцнити партнерські взаємовідносини університету з роботодавцями.

За результатами аналізу відповідей встановлено ключові напрями вдосконалення ОПП «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» суть яких полягає в наступному:

збільшити практичну складову навчання, шляхом розширення програми практики, проводити більше практичних тренінгів, майстер-класів та зустрічей з представниками індустрії;

оновити зміст програми відповідно до сучасних тенденцій (цифрові сервіси управління, онлайн-маркетинг у гостинності, стандарти сталого розвитку тощо);

посилити іншомовну підготовку. Збільшити обсяги вивчення іноземних мов (передусім англійської) та ширше застосовувати англомовні навчальні матеріали;

активніше залучати практиків до проведення занять у ролі гостей викладачів, наставників, а також експертів під час оцінювання кваліфікаційних робіт;

посилити партнерські відносини з профільними підприємствами: укладати угоди про співпрацю, впроваджувати спільні проекти і стажування для викладачів.