

Міністерство освіти і науки України
Запорізька обласна рада
Національний університет «Запорізька політехніка»
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Одеський національний технологічний університет
Полтавський університет економіки і торгівлі
Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро
Український державний університет науки і технологій, м. Дніпро
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова
Алматинський технологічний університет, м. Алмати, Республіка Казахстан
Асоціація UCM-Italy (Спілка кулінарів Середземномор'я), Італійська Республіка
Туристичний інформаційний центр, м. Запоріжжя
Consul Travel Service, Туреччина
Готель «Інтурист», м. Запоріжжя

«СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ І СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

МАТЕРІАЛИ

IV Міжнародної науково-практичної конференції
(Запоріжжя, 11–12 листопада 2025 р.)

Запоріжжя, 2025

Рекомендовано до видання Вченою радою
Національного університету «Запорізька
політехніка» (протокол №5 від 02.12.2025 р.)

Редакційна колегія:

Зайцева Валентина Миколаївна – кандидат педагогічних наук, професор, завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка»;

Віндюк Андрій Валерійович – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка»;

Гурова Дар'я Дмитрівна – кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка».

С24 Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, м. Запоріжжя, 11-12 листопада 2025р. : колектив авторів ; за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої ; Національний університет «Запорізька політехніка». Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2025. 601 с.

ISBN 978-617-529-521-2

У збірці представлені матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства», яка проводилася кафедрою туристичного, готельного та ресторанного бізнесу Національного університету «Запорізька політехніка». В них відображені сучасний стан, тенденції й перспективи розвитку туризму, рекреації та готельно-ресторанного господарства; актуальні проблеми туризму, рекреації та готельно-ресторанного бізнесу України під час воєнного стану; економічні, соціально-психологічні, організаційно-правові аспекти розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства.

Призначено для наукових, науково-педагогічних працівників, фахівців з туризму, рекреації, готельно-ресторанної справи, кейтерингу та економіки, студентів, аспірантів.

УДК 338.48

ISBN 978-617-529-521-2

© Національний університет
«Запорізька політехніка», 2025

© Автори матеріалів, 2025

4. Це вегетаріанські та веганські заклади Києва. URL: <https://nashkiev.ua/eat/tse-vegetarianski-ta-veganski-zakladi-kieva> (дата звернення 20. 10.2025 р.).

UDC 377:37.011.33

Protasenko O.

Candidate of Engineering Sciences, Assistant Professor, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

INTEGRATING SOFT SKILLS INTO CURRICULA: HOW TO CULTIVATE A SERVICE LEADER

Introduction. In the hotel and restaurant business, service quality depends on technical knowledge and developing soft skills – communication, emotional intelligence, and leadership. They are critically important for creating a positive customer experience. However, most educational programs in HoReCa focus on hard skills, which leads to a shortage of specialists capable of inspiring a team and responding flexibly to challenges. Thus, analysing the need for the systematic integration of soft skills into the professional training of specialists in the hotel and restaurant industry is relevant.

The role of soft skills in the hotel and restaurant business. The hotel and restaurant industry is an emotionally demanding, fast-paced, and people-centric environment. Because of this, technical skills must be matched by essential soft skills. Employees must excel at communicating with guests from all backgrounds, managing disagreements without escalation, working as part of a multifunctional team, and embodying service-focused empathy and hospitality. Thus, soft skills become decisive in shaping a service leader – a specialist who performs their duties and creates an atmosphere of trust, inspiration, and professionalism within the team.

The concept of a «service leader». A service leader is not just a manager or administrator. Still, a person with a high level of emotional intelligence can motivate a

team, adapt their management style to the needs of customers and employees, and understand the importance of service culture as a strategic business asset. The soft skills of a service leader are the foundation of their training, not just an add-on. This is because, unlike traditional managers, their primary role is to act as a mediator who conveys the company's values directly to guests through daily interactions.

The educational challenge: how to teach soft skills. Effectively integrating soft skills into professional education faces obstacles like uncertain assessment methods, a lack of qualified teachers, and their “optional” rather than «mandatory» status in the curriculum. Training approaches must be rethought to fix this, new teaching models must be developed, and employers must be actively involved in creating the educational content.

Assessing soft skills. Compared to technical skills, soft skills lack specific numerical measures, requiring a comprehensive approach to evaluation. Integrating them into educational programs without practical tools to monitor the development of these interpersonal skills is impractical. Important assessment methods that can be utilised for this objective consist of formative evaluation, self-evaluation, peer assessment, and competency portfolios.

General trends in professional education for HoReCa. Professional education in the hotel and restaurant industry in Ukraine and many other countries is traditionally oriented toward forming technical competencies: knowledge of service standards, food preparation technologies, and the fundamentals of hotel management. Educational programs are often structured around disciplines corresponding to specific professions – chef, waiter, administrator, tourism manager. However, in the context of growing demands for service, such a model is proving insufficient.

Comparison with international practices. These top universities demonstrate that professional development is a component of soft skills with the following approaches. EHL Hospitality Business School, for example, integrates emotional intelligence, leadership, and service ethics courses at all levels. Institut Paul Bocuse in France engages students in project-based learning where they work through actual case studies in teams to enhance communications and critical thinking. At the same time,

Singapore's Temasek Polytechnic features computer simulations of service scenarios, offering students a virtual environment to develop their soft skills. These examples demonstrate that the successful integration of soft skills requires an interdisciplinary approach, active participation of employers in shaping programs, and modern teaching methods (simulations, coaching, peer-learning). Thus, the modern educational system in the HoReCa sphere needs rethinking: from a technically-oriented model to a competency-based one, where soft skills are not an elective, but the foundation of professional identity. Without this, it is impossible to form a service leader capable of acting effectively in changing conditions, multiculturalism, and high client expectations.

Models for integrating soft skills into the educational process. Integrating soft skills into professional education for the hotel and restaurant industry requires a systemic approach that combines pedagogical innovations, a practical orientation, and partnership with business. Let us analyse the key models that have proven their effectiveness in developing service leaders.

Interdisciplinary approach. This model integrates soft skills into professional disciplines' study materials, not separate courses. For example, customer communication, conflict handling, and service ethics modules are integrated into the «Restaurant Service Organisation» academic discipline. Such an approach allows students to develop soft skills in real professional situations, increasing their relevance and practical value.

Project-based learning and role-playing. Project-based learning stimulates the development of critical thinking, teamwork, and initiative. Students work on case studies that simulate real challenges in the HoReCa sphere: serving VIP guests, responding to complaints, organising a banquet with a limited budget, and launching a new restaurant concept. Role-playing allows for training behavioural models: how to behave in a conflict situation, present a service, and act under stress. This creates a safe environment for mistakes and learning.

Dual education and internships. Practical experience in a real environment is one of the most effective ways to develop soft skills. Within the framework of dual

education, students work in hotels and restaurants under the mentorship of experienced specialists, receive feedback on their communication, behaviour, and adaptability, and learn to react to unpredictable situations that cannot be simulated in a classroom. This contributes to the formation of professional maturity and a service culture.

Mentorship, coaching, and peer-learning. Individual work with a mentor or coach allows for a deeper development of personal competencies: identifying strengths and weaknesses, forming an individual development plan, and learning self-reflection and self-regulation. Peer-learning – learning in collaboration with other students – promotes the development of teamwork skills, empathy, and constructive feedback.

Digital tools and simulations. Modern technologies open new possibilities for integrating soft skills: VR scenarios (simulating service for a virtual guest with different emotional reactions), online platforms (tracking competency development, interactive training, gamification), digital case studies (analysing video situations from authentic hotels/restaurants, discussing response options). This allows for scaling the training and making it more personalised.

Therefore, integrating soft skills is not an addition to the educational process, but its strategic component. Using various models – from an interdisciplinary approach to digital simulations – allows for developing service leaders capable of acting effectively, ethically, and inspiringly within the modern hotel and restaurant business.

Conclusions. In the restaurant and hospitality business, where the quality of service determines the business's success, the acquisition of soft skills takes on strategic significance. Effective communication, emotional flexibility, the capacity to perform as a team, and the ability to exert leadership impact on the environment of service are not some supplementary skills, but the very cornerstone of the professional identity of a contemporary specialist.

An analysis of educational programs shows that the traditional orientation toward technical skills no longer meets market needs; an integration of soft skills is required. This will allow for the formation of service leaders – specialists capable of performing functional tasks and creating an atmosphere of hospitality, trust, and

emotional comfort for clients and colleagues. Close cooperation between educational institutions, employers, and professional communities is necessary to achieve this goal.

УДК 338.48

Прусс В.Л.

старший викладач НУ «Запорізька політехніка»

ПЕРЕВАГИ ГАСТРОНОМІЧНОГО ТУРИЗМУ

Для багатьох туристичних напрямків виробництво їжі, а також виноробство є невід'ємною частиною їхньої історії та ідентичності та стали ключовим елементом іміджу бренду нації. Гастрономічний та винний туризм представляють собою можливість відродити та диверсифікувати туризм, сприяти місцевому економічному розвитку, залучати багато різних професійних секторів та створювати нові способи використання в первинному секторі. Отже, гастрономічний та винний туризм сприяють просуванню та брендингу туристичних напрямків, підтримці та збереженню місцевих традицій та різноманітності, а також використанню та винагородженню автентичності.

Комітет з туризму та конкурентоспроможності (КТК) Міністерства ООН з туризму визначає гастрономічний туризм як вид туристичної діяльності, який характеризується досвідом відвідувача, пов'язаним з їжею та супутніми продуктами та діяльністю під час подорожі. Поряд з автентичним, традиційним та/або інноваційним кулінарним досвідом, гастрономічний туризм може також включати інші супутні види діяльності, такі як відвідування місцевих виробників, участь у кулінарних фестивалях та відвідування кулінарних майстер-класів.

Кулінарний туризм та гастрономічний туризм часто використовуються як взаємозамінні для опису сучасних туристичних вражень, зосереджених на кулінарних заняттях. Однак ці два терміни мають незначні відмінності, які варто зазначити.