

УДК 377.1: 316.454.5

## ПЕДАГОГІЧНІ УМОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Постановка проблеми.** Для реалізації процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування під час професійної підготовки в ПТНЗ потрібні певні педагогічні умови. Їх обґрунтування має спиратися на предмет дослідження, концептуальні засади, сформульовані закономірності та комплекс дидактичних принципів [4]. Необхідним також є врахування чинників впливу на перебіг освітнього процесу, сприяння всебічному розвитку особистості майбутніх фахівців і формуванню у них соціально і професійно важливих якостей з метою забезпечення конкурентоздатності на ринку праці.

**Аналіз останніх досліджень.** Педагогічні умови формування комунікативної культури та окремих складових професійного спілкування фахівців різного профілю досліджували С. Амеліна, О. Бовдир, І. Вдовенко, І. Герасимова, С. Знаменська, А. Кучер, Н. Логутіна, Л. Лузяніна, Н. Мітрова, Л. Сікорська, Г. Тимченко, М. Черезова, Т. Шепеленко та ін., проте це питання не розроблялося у контексті професійної підготовки фахівців сфери обслуговування. Аналіз цих досліджень свідчить, що для формування комунікативної культури як особистісної характеристики фахівця потрібно створити умови, які сприятимуть реалізації цього процесу з урахуванням різноманітних чинників впливу на його ефективність.

Зважаючи на це, **мета** статті полягає в обґрунтуванні педагогічних умов формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах.

**Виклад основного матеріалу.** Спираючись на дослідження О. Бережної, А. Литвина, В. Полонського, А. Семенової та розвиваючи їх

думки, *педагогічними умовами формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування* вважаємо комплекс педагогічних заходів, які забезпечують підвищення якості професійної підготовки, конкурентоздатності фахівців на ринку праці шляхом формування у них комунікативної культури на основі реалізації синергетично, культурологічно та особистісно орієнтованої парадигми освіти, оновлення змісту навчання, застосування сучасних методів і технологій, створення інноваційного освітнього середовища. Вони передбачають спрямування навчального процесу не лише на засвоєння комунікативних знань і вироблення відповідних умінь, а й на визначення професійно-комунікативних цінностей, стимулювання мотивів, розвиток комунікативних якостей, необхідних для подальшої самореалізації фахівців у професійній діяльності.

Відповідно до структури комунікативної культури [4, с. 83–94] ми дослідили заходи, що впливають на формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Зупинимось на них детальніше.

*Мотиваційно-цільові* заходи передбачають: зорієнтованість професійної підготовки фахівців сфери обслуговування на виконання соціального замовлення – підготовку висококваліфікованих, соціально і професійно відповідальних фахівців сфери послуг, готових на належному рівні виконувати свої обов'язки на робочому місці; формування в учнів ПТНЗ ціннісного ставлення до професійно-комунікативної діяльності, спрямованості на підвищення мотивації досягнення під час навчання, потреби вдосконалення власної комунікативної культури.

*Процесуально-змістові* заходи спрямовані на створення інноваційного освітнього середовища з метою залучення учнів до прийняття й використання загальнолюдських і професійних цінностей, розвитку їхніх пізнавальних здібностей, формування комунікативної свідомості, перетворення професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки у процесі комунікативної взаємодії. Вони передбачають цілеспрямовану інтеграцію загальноосвітніх, загальнопрофесійних і професійно орієнтованих знань, умінь і навичок для забезпечення ефективності формування комунікативної культури,

активне включення майбутніх фахівців у процес професійно-практичної підготовки для набуття суб'єктивного досвіду професійної діяльності.

*Організаційно-технологічні* заходи відображають упровадження активних методів і новітніх технологій навчання, розробленої системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування [4], яка передбачає розвиток готовності випускників ПТНЗ виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу комунікативних умінь, навичок міжособистісної взаємодії, відбору професійно-значущої інформації, в тому числі з використанням електронних телекомунікаційних засобів.

*Суб'єктно-орієнтовані* заходи передбачають спрямованість процесу формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування на досягнення високого рівня професіоналізму, активізацію їхніх комунікативних здібностей і вироблення умінь щодо реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми, готовності у мінімальний термін адаптуватися до виробничого середовища, що свідчить про соціальну зрілість випускників та їхню відповідність вимогам підприємства.

За допомогою запропонованої А. Литвином типології [1, с. 39] визначено, що відповідно до об'єкта і предмета дослідження педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування належать до психолого-педагогічного типу. Це означає їх функціональну спрямованість на забезпечення взаємодії психологічних і педагогічних чинників професійної підготовки, які дозволяють формувати комунікативну культуру майбутніх фахівців, водночас розвиваючи їхні соціально та професійно важливі якості. Вони зорієнтовані на усвідомлення учнями ПТНЗ сфери обслуговування потреби формування комунікативної культури для ефективної професійної діяльності; розвиток мотивації щодо її вдосконалення; включення комплексу комунікативних знань у пропоновану методику формування комунікативної культури; організацію освітнього процесу як суб'єктно орієнтованого; врахування особистої позиції учнів щодо самовдосконалення як суб'єкта професійної діяльності.

Проведений аналіз дав змогу сформулювати педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки у ПТНЗ. Коротко охарактеризуємо кожен з умов та їх роль у формуванні комунікативної культури учнів.

**1. Зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутніх фахівців сфери обслуговування.** Професійна діяльність фахівців сфери обслуговування пов'язана із задоволенням потреб клієнта шляхом надання йому послуг. Фахівець має майстерно зацікавити клієнта, його аргументація повинна бути грамотною, логічною, точною та ясною, але, передусім, – впливовою та дієвою. Крім того, надавач послуги, спираючись на практичний досвід, має спрогнозувати комунікативну ситуацію з урахуванням особистості клієнта. Суб'єкт-суб'єктний характер комунікативної культури відображається у комунікативній поведінці фахівця під час обслуговування і детермінований його внутрішньою мотивацією до професійної комунікативної діяльності в якісно-оцінній сфері. Тобто, ціннісна складова виступає джерелом активності особистості. Мотивація професійного розвитку стимулює потребу майбутнього фахівця у самовдосконаленні й тісно пов'язана з його гуманістичною спрямованістю під час спілкування, тактовністю, емпатійними властивостями, здатністю до особистісної атракції, оцінюванням ефективності своєї професійно-комунікативної діяльності тощо.

Отже, перша педагогічна умова передбачає: формування потреби вдосконалення професійно-комунікативних якостей учнів, прагнення до професійного та особистісного зростання, підвищення власного професійного статусу; розвиток мотиваційно-ціннісного ставлення до комунікативної культури з метою усвідомлення її важливості для діяльності у сфері обслуговування, залежності її ефективності від рівня комунікативної культури; сприяння зростанню комунікативної активності учнів і розвитку їхніх професійно-комунікативних якостей; активізацію самостійності та актуалізацію сукупності здібностей учня у процесі формування комунікативної культури з метою рефлексивного аналізу власних комунікативних можливостей; формування

рефлексивного ставлення учнів до професійної діяльності та її комунікативної складової.

**2. Упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування».** Успішне виконання професійних функцій фахівцем сфери послуг потребує наявності у випускників ПТНЗ теоретичних і практичних професійно-комунікативних знань, умінь і навичок їх застосування в реальних виробничих стосунках на основі їх інтеріоризації у процесі професійної підготовки. Формування комунікативної культури передбачає опанування етичних принципів і психологічних основ комунікативної взаємодії як загального підґрунтя розвитку соціально значущих якостей майбутніх фахівців. Крім того, комунікативна культура є однією з головних складових професійної культури фахівців сфери послуг.

Педагогічна проблема полягає в тому, що, хоча вміння будувати міжособистісні відносини є умовою вирішення будь-якого професійного завдання, незалежно від функцій фахівця, оскільки у виробничому процесі не існує ділянок, де фахівець працював би абсолютно автономно, навчальні плани закладів профтехосвіти не передбачають навчання професійно-комунікативної взаємодії. Зважаючи на це, необхідною умовою успішності професійної діяльності випускника ПТНЗ сфери обслуговування є впровадження у професійну підготовку спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» [3], спрямованого на опанування комунікативних знань, розвиток умінь і навичок у царині професійно-комунікативної взаємодії, вдосконалення соціально і професійно важливих комунікативних якостей учня.

Отже, реалізація цієї педагогічної умови передбачає: спрямованість змісту на формування комунікативної свідомості особистості, вдосконалення комунікативних компетентностей, які визначають комунікативні дії фахівців і координують систему професійно-комунікативних цінностей; вироблення і закріплення в учнів морально-етичних переконань міжособистісної професійно-комунікативної взаємодії; охоплення у спецкурсі психологічних основ спілкування, норм і правил міжособистісної взаємодії та сучасних технологій

професійно-комунікативної діяльності фахівця сфери обслуговування; забезпечення майбутніх фахівців сфери обслуговування комунікативними знаннями і практичними вміннями й навичками виконання професійних обов'язків на основі їх інтеріоризації у процесі професійної підготовки; формування в учнів усіх компонентів комунікативної культури шляхом налагодження міжпредметних зв'язків.

**3. Розроблення і застосування цілісної методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.** Цілісність методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування забезпечується узгодженням її цільового, змістового й технологічного складників. Основним її завданням є досягнення оптимального поєднання теоретичної та практичної підготовки, послідовність цього процесу, розвиток в учнів внутрішньої потреби і мотивації вдосконалення комунікативних якостей з урахуванням особливостей обраної професії. Її сутність полягає у відображенні характеру педагогічного впливу на формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки.

Зважаючи на викладене, третя педагогічна умова формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування передбачає: педагогічно доцільний відбір методів і технологій навчання для забезпечення суб'єкт-суб'єктної взаємодії як моделі професійних відносин, формування і розвитку комунікативних якостей учнів на цій основі; орієнтованість форм, методів і технологій на вироблення системи внутрішніх засобів регуляції професійно-комунікативних дій; організацію особистісно орієнтованої взаємодії всіх суб'єктів освітнього процесу з метою збагачення і систематизації цінностей, норм і знань, спрямованих на формування комунікативної культури майбутніх фахівців; використання у професійній підготовці елементів контекстного навчання; залучення майбутніх фахівців до самореалізації в навчальному діалозі.

Як довело експериментальне дослідження [2], упровадження методики сприяє ефективного розвитку комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як моделі «суб'єкт-суб'єктної» взаємодії у професійній сфері.

#### *4. Цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування.*

Основи професійно-комунікативної майстерності майбутнього фахівця закладаються під час виробничого навчання, з яким тісно пов'язаний процес професійно-теоретичної підготовки. Причому від рівня професійно-теоретичних знань і вмінь учнів прямо пропорційно залежить їхнє бажання проходити практику в реальних виробничих умовах, і тривалість процесу адаптації на виробництві. Вважаємо, що формування комунікативної культури, як умови реалізації професійної компетентності в комунікативній діяльності та засобу особистісного і професійного зростання фахівців сфери обслуговування, потрібно обов'язково включити до завдань навчально-виробничої діяльності, під час якої в учнів розвиватиметься інтерес до обраної професії, мотивація щодо самовдосконалення в ній, формуватиметься їхня готовність до якісного виконання професійних функцій на робочих місцях у закладах сфери послуг.

Під час виробничої практики майбутні фахівці сфери обслуговування готуються не лише до роботи за обраною професією, а й до майбутніх виробничих відносин, які передбачають комунікативну взаємодію в різних статусно-рольових позиціях. У такому контексті виробнича практика діалектично поєднує навчальну і виробничу діяльність, дає учневі можливість підтвердити правильність обраного професійного майбутнього. Під час її проходження учні можуть перевірити рівень своєї готовності до професійної діяльності в умовах реальних виробничих ситуацій: навчитися роботі в команді, субординації, самостійно приймати рішення, аргументувати правильність своїх висновків перед керівником практики. Усе це відбувається під час комунікативної взаємодії як із керівником практики, членами колективу закладу з надання послуг, який приймає практиканта, так і безпосередньо з клієнтами цього закладу тощо.

З огляду на це, включення у навчально-виробничу практику майбутніх фахівців сфери обслуговування комунікативних компетентностей сприятиме поглибленню комунікативних знань, закріпленню умінь і навичок комунікативної взаємодії, відбору професійно-значущої інформації тощо.

Отже, цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей у навчально-виробничу діяльність фахівців сфери обслуговування передбачає: удосконалення набутих комунікативних знань, умінь і практичних навичок у реальних виробничих ситуаціях під час практики у закладах сфери обслуговування; активізацію професійно-комунікативної взаємодії у процесі виробничого навчання; формування готовності до практичного застосування комплексу комунікативних умінь, навичок міжособистісної комунікативної взаємодії, відбору професійно-значущої інформації, в тому числі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; полегшення адаптації майбутнього фахівця до комунікативної взаємодії у трудовому колективі підприємства.

Реалізація обґрунтованих педагогічних умов спрямована на формування у майбутніх фахівців сфери обслуговування належного рівня комунікативної культури, ставлення до неї як до важливого чинника успішної професійної діяльності, усвідомлення необхідності професійного самовдосконалення через її розвиток, забезпечення готовності особистості до майбутньої професійної діяльності з урахуванням вимог суспільства до галузі обслуговування. Їх упровадження у професійну підготовку учнів ПТНЗ сфери обслуговування дозволяє здійснювати випереджувальне навчання з урахуванням перспективних вимог до сфери послуг і підвищити конкурентоздатність випускників.

Подальшого вивчення потребують питання: розвитку емпатійних властивостей особистості та розроблення методики формування емпатійної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; включення в навчальні плани ПТНЗ професійно орієнтованого предмета «Основи комунікативної культури» та створення відповідного науково-методичного забезпечення; вдосконалення підготовки педагогів професійного навчання у ВНЗ щодо формування комунікативної культури фахівців різного профілю.

### Література

1. Литвин А. В. Методологічні засади поняття «педагогічні умови : на допомогу здобувачам наукового ступеня / А. В. Литвин. — Львів : СПОЛОМ, 2014. — 76 с.,



2. Руденко Л. А. Експериментальна перевірка ефективності методики формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ / Лариса Руденко. — Педагогіка і психологія професійної освіти. — 2015. — № 1–2. — С. 28–44.

3. Руденко Л. А. Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування : спецкурс для ПТНЗ / Л. А. Руденко. — Львів, ЛНПЦ ІІТО, 2013. — 56 с.

4. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: монографія / Лариса Анатоліївна Руденко. — Львів : Піраміда, 2015. — 343 с.