

УДК 377.1: 316.454.5

**Руденко Лариса Анатоліївна**

*кандидат педагогічних наук, завідувач відділу практичної психології  
Львівський науково-практичний центр  
Інституту професійно-технічної освіти НАПН України*

**Руденко Лариса Анатольевна**

*кандидат педагогических наук, заведующая отделом практической психологии  
Львовский научно-практический центр  
Института профессионально-технического образования НАПН Украины*

**Larysa Rudenko**

*candidate of pedagogical sciences, head of department of applied psychology  
Lviv Research Center of Institute of Vocational Education NAPS of Ukraine*

## **МОДЕЛЬ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

## **МОДЕЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

## **MODEL OF FORMATION OF SERVICE SECTOR SPECIALISTS' COMMUNICATIVE CULTURE**

**Анотація:** Розглянуто поняття моделі й педагогічного моделювання. Обґрунтовано педагогічну модель формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки в ПТНЗ як систему. Висвітлено її структуру й особливості кожної підсистеми. Охарактеризовано їх роль у професійному й особистісному становленні майбутніх фахівців сфери обслуговування.

**Ключові слова:** професійно-технічна освіта, фахівці сфери обслуговування, комунікативна культура, педагогічне моделювання, модель формування комунікативної культури.

**Аннотация:** Рассмотрены понятия модели и педагогического моделирования. Обоснована педагогическая модель формирования коммуникативной культуры специалистов сферы обслуживания в процессе профессиональной подготовки в ПТУЗ как система. Освещена ее структура и особенности каждой подсистемы. Охарактеризована их роль в профессиональном и личностном становлении будущих специалистов сферы обслуживания.

**Ключевые слова:** профессионально-техническое образование, специалисты сферы обслуживания, коммуникативная культура, педагогическое моделирование, модель формирования коммуникативной культуры.

**Summary:** The article deals with the notion of pedagogical models and simulations. The author considers a pedagogical model of formation of service sector specialists' communicative culture while training at vocational schools as a system and reveals its structure and features of each subsystem. Their role in the professional and personal development of future service sector specialists is characterized.

**Key words:** vocational education, service sector specialists, communicative culture, pedagogical simulation, model of communicative culture formation.

**Постановка проблеми.** Характерною ознакою модернізації освітньої галузі є використання методу моделювання як найбільш адекватного способу пошуку оптимального вирішення поставлених завдань, оскільки він дозволяє відтворити цілісність об'єкту і спрогнозувати його перспективи. Взаємозв'язок педагогічної науки і практики, який сприяє розширенню культурно-освітнього простору та поглибленню його змісту, свідчить про актуальність цього методу і необхідність його впровадження в педагогічний процес.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Створення моделі формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (ФСО) потребує передусім з'ясування сутності поняття «модель». Його визначенню та використанню в педагогічних дослідженнях приділена увага в працях О. Дахіна, І. Зязюна, О. Новікова, В. Пікельної, В. Полонського, Г. Шандригось, В. Штоффа та ін. У них відзначається, що модель є системою, яка: відповідає досліджуваному об'єкту, відрізняється цілеспрямованістю, нейтральністю до суб'єктивних оцінок і переваг учасників моделювання, абстрагуванням від деяких деталей і параметрів системи-оригіналу (В. Штофф [12, с. 19]); зберігає суттєві для поставленої мети властивості об'єкта дослідження (В. Нікіфоров, О. Суригін [9, с. 51–52]); є подібною до досліджуваного об'єкта (або явища) і відображає й відтворює у спрощеному вигляді його структуру, властивості, взаємозв'язки і відносини між його елементами (О. Дахін [2, с. 22]); дає нову інформацію про досліджуваний об'єкт (О. Новіков [6, с. 82]). Модель має підпорядковуватись

певній структурі та використовуватись для вивчення або перетворення реального світу. До її сутнісних ознак відносять об'єктивну аналогію та максимально наближене відтворення оригіналу [7].

Вимоги до моделі цілісного процесу формування досліджуваної якості викладені І. Зязюном [3, с. 24–25]. Відповідно до них модель повинна: бути цілісною, тобто відображати проектування і реалізацію всієї послідовності процесу; виявляти динаміку процесу, показуючи послідовну зміну його етапів, систему засобів вирішення завдань, умов ефективного досягнення результатів; реалізувати прагнення суб'єкта-організатора органічно включатися в реальний педагогічний процес з метою формування в учнів певної якості, у тому числі в контексті всієї їхньої життєдіяльності.

Більш чітко визначити проблему наукового пошуку, встановити її взаємозв'язки з аналогічними проблемами, накреслити шляхи її вирішення і спрогнозувати результат, який дасть змогу перевірити гіпотезу дослідження, дозволяє моделювання. У педагогічній науці теорія моделювання представлена у працях Г. Балла, В. Беспалька, В. Бикова, В. Гузеєва, Р. Гуревича, О. Дахіна, Г. Єльнікової, В. Загвязінського, В. Краєвського, Є. Лодатко, В. Міхеєва, В. Монахова, К. Романової, Є. Степанова, Н. Тализіної, В. Ясвіна та ін. Моделювання в педагогіці має на меті відображення об'єкта (системи) у цілому або його окремих складових, які визначають функціональну спрямованість об'єкта (системи), забезпечують стабільність його існування та розвитку [7].

У науковій літературі поняття «педагогічне моделювання» трактується як метод дослідження педагогічних явищ або фактів на аналогічних фрагментах педагогічної реальності; конструювання та вивчення динаміки моделей реальних педагогічних феноменів, а також штучно створених педагогічних ситуацій [8, с. 201]. Воно відображає характеристики існуючої педагогічної системи в спеціально створеному об'єкті, який є педагогічною моделлю [13, с. 81]. При цьому сутнісні для мети дослідження елементи чи властивості об'єкта, що вивчається, перебувають з ним у такому відношенні заміщення й подібності, що дозволяють опосередкованим способом отримати знання про цей об'єкт [1, с. 120], а

діалогічний, інтерактивний характер моделювання дає змогу глибше, точніше його розуміти [5, с. 227]. Педагогічне моделювання передбачає розуміння результату як трансформації самого суб'єкта – людини. У зв'язку з цим його стратегічна мета полягає в організації процесу, що дає початок керованим змінам у соціальному середовищі, а основне завдання – в розробці стратегічних траєкторій розвитку особистості, створенні ситуацій для розвитку особистісних функцій, реалізації педагогічних механізмів, що забезпечують ефективність цього процесу [3, с. 26]. Спостереження за суб'єктами навчання у процесі моделювання допомагає з'ясувати, які елементи мають головне значення, відкинути несуттєві деталі й орієнтуватися на отримані результати [5, с. 228].

Спираючись на авторитетні дослідження у галузі професійної освіти, можемо констатувати, що моделювання процесу формування певної професійно важливої якості (в нашому випадку – комунікативної культури ФСО) має передусім спрямовуватися на вдосконалення особистості.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** У контексті нашого дослідження ми розглядаємо педагогічне моделювання як напрям наукового пошуку, наділений специфічними рисами, що відображають особливості модельованого явища – процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Побудова моделі формування комунікативної культури ФСО мала на меті створення ідеальної системи, яка втілює абстраговану структуру й реальний проєктований процес і дає змогу проводити на цій адекватній формалізованій схемі спостереження за його розвитком, а також робити достовірні висновки [8, с. 201]. Характерною особливістю процесу формування комунікативної культури майбутніх ФСО як системи є комплексний вплив кожного з її елементів на суб'єкт через застосування різних форм, способів, методів подання інформації відповідного змісту.

Важливою передумовою розроблення моделі формування комунікативної культури ФСО є аналіз їхньої професійно-комунікативної діяльності з урахуванням прогнозу її розвитку. Отже, специфіка професійно-комунікативної

діяльності ФСО полягає передусім у необхідності осягнення сутності проблемної ситуації, з'ясування потреби клієнта та визначення шляхів її реалізації. Встановлення конструктивних взаємин з клієнтом потребує особистісного залучення фахівця, його здатності розуміти інтереси й потреби іншої людини, усвідомлення необхідності впливати на поведінку споживача. Це означає певну залежність працівника сфери обслуговування від партнерів по комунікативній взаємодії та передбачає його високу відповідальність за її результат. Урахування цих особливостей дає можливість передбачити конкретні шляхи, засоби, методи та критерії становлення особистісних якостей, необхідних для виконання професійних функцій.

**Мета статті.** Обґрунтування педагогічної моделі формування комунікативної культури ФСО як системи, її структури й ролі кожної підсистеми у професійному й особистісному становленні ФСО.

**Виклад основного матеріалу.** В основу побудови моделі покладені положення теорії педагогічного моделювання про те, що: основними етапами педагогічного моделювання є вибір його методологічних засад, якісний опис предмета дослідження, конструювання моделі, її застосування та інтерпретація результатів моделювання; логіка процесу педагогічного моделювання пов'язана з висуванням ідей у межах певної системи цінностей, методологічних підходів і вирішенням визначених суперечностей та освітніх проблем; об'єктом педагогічного моделювання можуть бути педагогічна система, система управління освітою, система методичного й технологічного забезпечення чи система освітнього процесу [4].

Перспективність моделі, її тип і функції в педагогічному дослідженні детермінують основні принципи моделювання [10, с. 57–58], які акцентують увагу на тому, що модель має бути адекватною, абстрагованою від другорядних деталей та чинників, досягати компромісу між бажаною точністю результатів моделювання і складністю самої моделі. Згідно з цими принципами модель має чітко відповідати меті дослідження; описувати найважливіші для дослідника аспекти системи; відображати у спрощеному вигляді лише найсуттєвіші (з

погляду дослідника) властивості оригіналу; достатньою мірою наблизитися до оригіналу, але не копіювати його в деталях.

Розроблена модель формування комунікативної культури ФСО у процесі професійної підготовки в ПТНЗ є моделлю структурно-функціонального типу. Доцільність цього типу моделі зумовлена тим, що: виявлення сутності будь-якого об'єкта потребує визначення його структури; структурним моделям властиві різні рівні абстрактності, узагальненості й застосування; встановлення подібності моделі й оригіналу за частиною їх структур надає інформацію про функції моделі на основі функцій предмета діяльності. Цілісність моделі забезпечується сукупністю її підсистем та єдністю структурних і функціональних компонентів.

Зважаючи на те, що моделювання педагогічного процесу передбачає не лише проектування, а й визначення шляхів упровадження моделі в практику навчально-виховного процесу [11, с. 21], у структурі моделі, яку ми розглядаємо як систему, виділено цільову, концептуально-стратегічну, організаційно-проектувальну, процесуально-технологічну та контрольно-оцінювальну підсистеми (рис. 1).

**Цільова підсистема**, спрямована на обґрунтування й актуалізацію моделі, спирається на соціальне замовлення суспільства на висококваліфікованих ФСО, яким властиві самостійність, соціальна і професійна відповідальність, готовність у мінімальний термін адаптуватися й ефективно виконувати професійну діяльність. Її центральною ланкою є мета проектованої моделі – підвищити якість професійної підготовки майбутніх ФСО у ПТНЗ шляхом формування належної комунікативної культури, яка зумовлена особливостями сфери обслуговування, специфікою професійно-комунікативної діяльності фахівців даного профілю, та спирається на вимоги до них, відображені у державних стандартах освіти.

Сфера обслуговування є особливим видом людської діяльності, спрямованої на задоволення потреб клієнта через надання йому послуг. Вона характеризується високою динамічністю і чисельністю різних за змістом і емоційною напруженістю контактів.

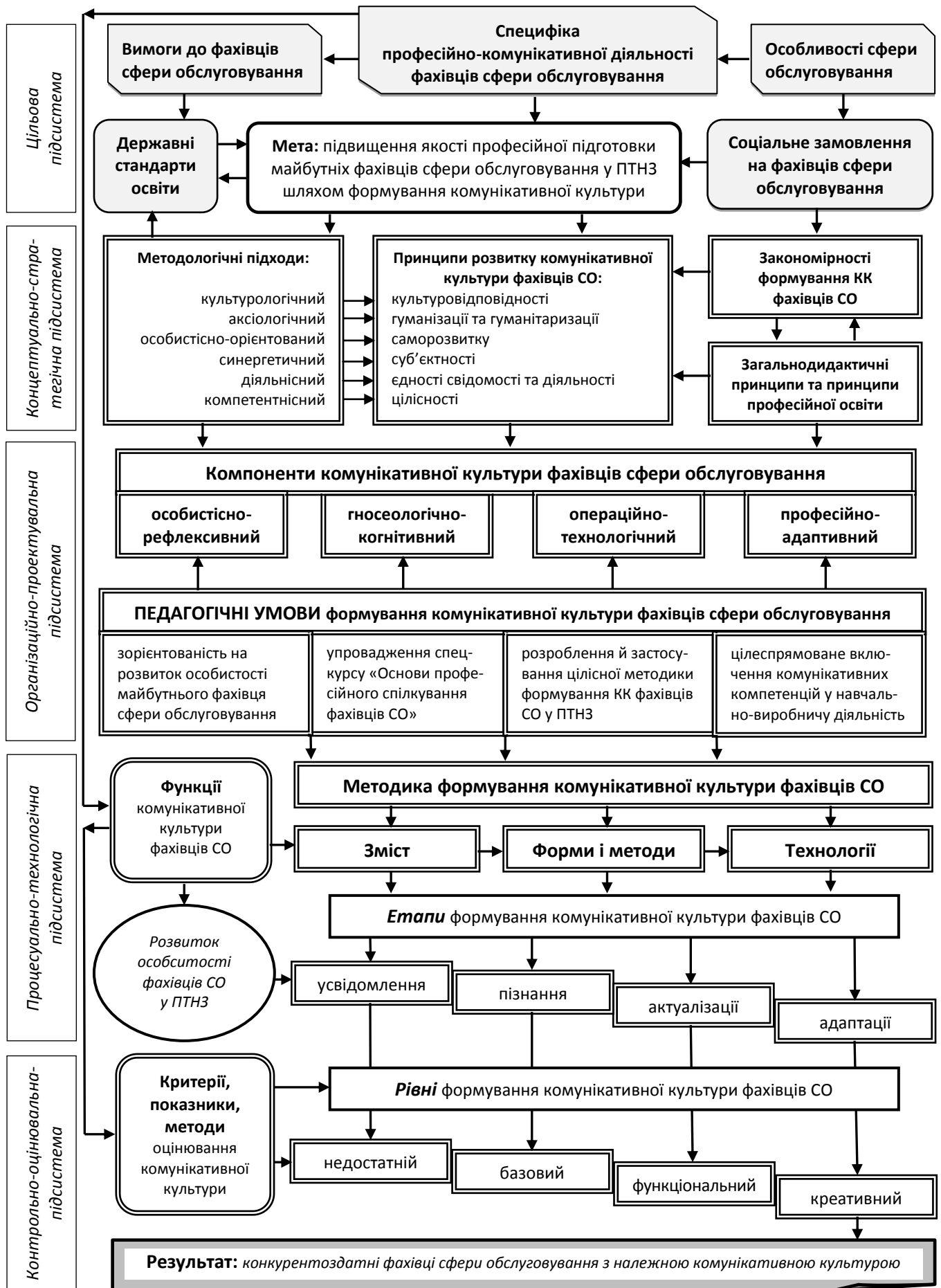


Рис. 1. Модель формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування

Сам процес обслуговування поєднує діяльність, спілкування і взаєморозуміння, внаслідок чого реалізація професійних функцій фахівця відбувається у ході професійно-комунікативної діяльності. Її специфіка полягає в тому, що працівники сфери послуг мають з'ясувати потреби клієнта, збагнути сутність проблемної ситуації та визначити шляхи її вирішення; особисто залучитися до конструювання взаємин з клієнтом на засадах взаєморозуміння. Необхідність впливати на поведінку споживачів послуг ставить працівника у певну залежність від них і накладає на нього високу відповідальність за результат комунікативної взаємодії.

Отже, цільова підсистема є провідною при проектуванні системи, оскільки визначає сутність інших підсистем моделі.

**Концептуально-стратегічна підсистема** репрезентує вихідні методологічні та психолого-педагогічні положення процесу формування комунікативної культури ФСО. Основними методологічними підходами є: культурологічний, у світлі якого комунікативна культура ФСО є професійно-особистісною якістю та відображає загальну культуру його особистості та впливає на ефективність професійної діяльності; аксіологічний, що передбачає вплив на формування комунікативних якостей майбутніх ФСО як професійно ціннісних; особистісно-орієнтований, який акцентує увагу на розвитку мотивації самореалізації, розкритті особистісного потенціалу учнів, встановленні у навчальному середовищі суб'єкт-суб'єктних відносин як моделі майбутньої професійно-комунікативної діяльності; синергетичний, спрямований на усвідомлення учнями необхідності професійного саморозвитку, самовиховання і самовдосконалення; діяльнісний, що розглядає комунікативну культуру як інструмент успішної професійної діяльності, передумову і мету самореалізації в ній особистості; компетентнісний, як основа формування умінь і навичок для успішного виконання комунікативних завдань у реальній комунікативній ситуації, пошуку рішень для усунення труднощів, що виникають у процесі спілкування під час виконання професійної діяльності.



Провідними теоретичними положеннями, які зумовлюють конструювання моделі, є закономірності формування комунікативної культури ФСО, що відображають розуміння комунікативної культури як суспільного й індивідуально-особистісного явища та необхідність її формування у майбутніх ФСО як цілісної професійно-особистісної характеристики з метою підвищення їхньої конкурентоздатності та забезпечення саморозвитку в професійній діяльності. Означені закономірності пов'язані із загальнодидактичними принципами (розвивального і виховного характеру навчання, науковості, систематичності й послідовності, доступності, зв'язку теорії з практикою, індивідуалізації), принципами професійної освіти (професійної спрямованості навчання, випереджувального характеру професійної підготовки, фундаменталізації освіти, технологічності, інформатизації) та покладені в основу специфічних принципів формування комунікативної культури ФСО (культуровідповідності, гуманізації та гуманітаризації навчання, саморозвитку, суб'єктності, єдності свідомості та діяльності, цілісності).

Стрижнем *організаційно-проектувальної підсистеми* є структура комунікативної культури ФСО, яка включає чотири взаємопов'язані компоненти. Останні, в свою чергу, містять відповідні комунікативні компетенції: особистісно-рефлексивний (об'єднує мотиваційно-ціннісну, особистісно-комунікативну і комунікативно-рефлексивну компетенції), гносеологічно-когнітивний (утворює єдність гностичної, мисленнєвої й перцептивної компетенцій), операційно-технологічний (складають лінгво-комунікативна, коннективно-операційна та інформаційно-технологічна компетенції) і професійно-адаптивний (єдність соціально-адаптивної, статусно-рольової компетенції та компетенції самопрезентації).

Ця підсистема пов'язана також із педагогічними умовами реалізації нашої моделі (зорієнтованість процесу формування комунікативної культури на розвиток особистості майбутнього ФСО; упровадження у ПТНЗ сфери обслуговування спецкурсу «Основи професійного спілкування фахівців сфери обслуговування»; розроблення й застосування цілісної методики формування

комунікативної культури ФСО у ПТНЗ; цілеспрямоване включення комунікативних компетенцій у навчально-виробничу діяльність учнів), які відображають ресурси та провідні чинники, що позитивно впливатимуть на взаємодію елементів системи формування комунікативної культури ФСО у ПТНЗ, підтримуючи оптимальну організацію цього процесу. Визначені педагогічні умови займають одне з центральних місць у моделі та корелюють із компонентами комунікативної культури ФСО.

**Процесуально-технологічна підсистема** включає методику формування комунікативної культури ФСО у ПТНЗ як цілісного особистісного утворення, що поєднує професійно-комунікативні знання, систему комунікативних цінностей, потреб і мотивів особистості, які відображаються у її професійній комунікативній діяльності. Зміст, форми, методи і технології формування й розвитку комунікативної культури ФСО визначалися з урахуванням її функцій. Останні полягають у тому, що комунікативна культура працівника сфери обслуговування: оптимізує становлення особистості в конкретному соціумі; відображає позицію особистості щодо потреб взаємодії з іншими; визначає рівень успішності й ефективності роботи підприємств із надання послуг; слугує засобом особистісного і професійного зростання фахівця; є умовою реалізації його професійної компетентності у фаховій діяльності.

Неважко помітити, що усі названі функції комунікативної культури забезпечують передусім розвиток особистості фахівця у процесі професійної підготовки у ПТНЗ, який має відбуватися поетапно. Етапи формування комунікативної культури – усвідомлення, пізнання, актуалізації, адаптації – відповідають її компонентам, узгоджуються з педагогічними умовами і передбачають наступність і взаємозумовленість розвитку належних комунікативних компетенцій.

**Контрольно-оцінювальна підсистема** відображає вимоги до якості професійної підготовки майбутніх ФСО у ПТНЗ, визначеної Державним стандартом та іншими нормативними документами. Ця підсистема пов'язана із створенням діагностичного апарату, який дозволяє визначити рівень

комунікативної культури випускників, включає критерії, показники й методи її оцінювання, рівні її розвитку в учнів, а також очікуваний результат упровадження і реалізації моделі – підготовка конкурентоздатного ФСО.

Ми пропонуємо виділити чотири рівні сформованості комунікативної культури ФСО: недостатній, базовий, функціональний та креативний. Усі вони взаємопов'язані, при цьому кожен попередній зумовлює наступний, що забезпечує послідовність розвитку досліджуваної якості в учня так само, як і при переході з етапу на етап. Так, перехід на вищий рівень розвитку комунікативної культури свідчить про здатність учня до якісної зміни, що при актуалізації внутрішніх і зовнішніх ресурсів дозволяє йому більш ефективно виконувати професійно-комунікативну діяльність, конструювати комунікативну взаємодію у ході обслуговування.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Отже, обґрунтована модель відображає педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети й умови організації та здійснення процесу формування комунікативної культури ФСО у процесі професійної підготовки. У логіко-змістовому сенсі її можна оцінювати як інструмент оптимізації професійної підготовки ФСО. Подальші дослідження потребують розроблення й упровадження методики реалізації моделі формування комунікативної культури ФСО у процес їхньої професійної підготовки.

#### **Список літератури:**

1. Гребенюк О. С. Общие основы педагогики : учеб. для студ. высш. учеб. заведений / О. С. Гребенюк, М. И. Рожков. — М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. — 160 с.
2. Дахин А. Н. Педагогическое моделирование : сущность, эффективность и ... неопределённость / А. Н. Дахин // Педагогика. — 2003. — №4. — С. 21—26.
3. Зязюн І. А. Педагогічне наукове дослідження в контексті цілісного підходу / Іван Зязюн // Порівняльна професійна педагогіка. — 2011. — № 1. — С. 19–30.
4. Качалов Д. В. Концепция формирования целостного педагогического знания у будущих учителей : монография [Електронний ресурс] / Д. В. Качалов.

— М. : Академия Естествознания, 2010. — 155 с.— Режим доступа : <http://www.rae.ru/monographs/69>.

5. Литвин А. В. Інформатизація професійно-технічних навчальних закладів будівельного профілю : монографія / Андрій Вікторович Литвин. — Львів : Компанія «Манускрипт», 2011. — 498 с.

6. Новиков А. М. Методология образования / А. М. Новиков. — М : Эгвес, 2002. — 320 с.

7. Пикельная В. С. Теория и методика моделирования управленческой деятельности (школоведческий аспект) : дис... доктора пед. наук : 13.00.01 / Валерия Семеновна Пикельная. — Кривой Рог, 1993. — 374 с.

8. Романова К. Е. Методическая система формирования и развития педагогического мастерства будущих учителей технологии : дис. ... д. пед. наук / 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования / Каринэ Евгеньевна Романова. — Шуя, 2010. — 513 с.

9. Теория и практика высшего профессионального образования. Термины, понятия и определения : учеб.-метод. пособие / В. И. Никифоров, А. И. Сурыгин. — СПб. : Изд-во Политехн. ун-та, 2009. — 141 с.

10. Шарапов О. Д. Системний аналіз : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / Шарапов О. Д., Дербенцев В. Д., Семьонов Д. Є.— К. : КНЕУ, 2003. — 154 с.

11. Шахов В. І. Теоретико-методологічні основи базової педагогічної освіти майбутніх учителів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора пед. наук : 13.00.04 – Теорія і методика професійної освіти / В. І. Шахов. — Тернопіль, 2008. — 43 с.

12. Штофф В. А. Роль модели в познании / В. А. Штофф. — Л. : изд-во Ленингр. ун-та, 1963. — 128 с.

13. Штофф В. А. Моделирование и философия / В. А. Штофф. — М.–Л. : Наука, 1966. — 301 с.