

## ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНА ПЕРЕВІРКА ЕФЕКТИВНОСТІ МЕТОДИКИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ПТНЗ

Формування комунікативної культури майбутніх працівників сфери послуг потребує розроблення методики, здатної не лише забезпечити учнів професійно значущими комунікативними знаннями, уміннями й навичками, а й сприяти їхньому творчому особистісному розвитку й підвищенню їхніх можливостей щодо адаптації та самореалізації в професійній діяльності. Урахування структурних компонентів, завдань і педагогічних умов формування комунікативної культури [4] дозволило нам виділити чотири етапи цього процесу (усвідомлення, пізнання, актуалізації та адаптації) з метою налагодження взаємозалежності та внутрішніх зв'язків структурних компонентів комунікативної культури, забезпечення динаміки її розвитку тощо.

Перевірка ефективності методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ потребує вибору перевірених діагностичних методик, детального розгляду шляхів їх реалізації та вироблення надійних критеріїв. При цьому ми спиралися на ідеї Ю. К. Бабанського, А. В. Батаршева, А. П. Беляєвої, П. М. Воловика, С. В. Знаменської, Л. П. Калінінського, А. А. Киверялга, Н. В. Кузьміної, Д. О. Новікова, О. М. Новікова, П. І. Образцова, С. О. Сисоєвої та ін.

*Мета* статті полягає у висвітленні результатів апробації та експериментального дослідження методики формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у навчальному процесі ПТНЗ. Упровадження методики передбачало: вироблення в учнів мотиваційно-ціннісного ставлення до спілкування, потреби вдосконалення власної комунікативної культури; озброєння учнів знаннями норм і правил професійного спілкування, розвиток пізнавальних здібностей і потреб особистості, її здатності до ефективного сприймання та осмислення інформації; актуалізацію готовності випускників ПТНЗ сфери обслугову-

вання виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу комунікативних умінь і навичок міжособистісної взаємодії, добору професійно-значущої інформації; розвиток здатності застосовувати набуті комунікативні компетентності під час виконання професійно-комунікативних функцій у навчально-виробничій діяльності.

Обчислений обсяг вибірки склав 412 учнів, які опановують професію «Офіціант, бармен» (208 – в експериментальній групі (ЕГ) та 204 – в контрольній (КГ)) ПТНЗ Волинської, Львівської, Миколаївської, Черкаської та Чернігівської областей України. З ними проводився експеримент, під час якого виявлявся вплив запропонованих інновацій [4, с. 207] на рівні сформованості кожного компонента комунікативної культури та якість професійної підготовки учнів ПТНЗ сфери обслуговування. Групи були однорідні за віком, попередньою освітою та первинним професійним досвідом, рівнем професійної спрямованості та мотивації майбутніх фахівців. У контрольних групах професійна підготовка здійснювалася традиційно, а в експериментальних упроваджувалися наші інновації за розробленою методикою у чотири етапи (усвідомлення, пізнання, актуалізації та адаптації).

На *етапі усвідомлення* важливо було побудувати навчальний процес таким чином, щоб він сприяв формуванню комунікативної культури учнів шляхом організації цілеспрямованої комунікативної діяльності під час загальноосвітньої, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки. Це потребувало від викладачів: створення сприятливого психологічного клімату в групі, забезпечення на заняттях суб'єкт-суб'єктної педагогічної взаємодії та особистісно-орієнтованого спілкування; використання активних методів навчання та сучасних педагогічних технологій, раціонального їх поєднання з традиційними методами. Педагогічна мета на цьому етапі полягала в зацікавленні учнів феноменом комунікативної культури, спонуканні їх до спостереження за професійно-комунікативною діяльністю досвідчених працівників у закладах сфери послуг, а також до аналізу власної комунікативної діяльності в процесі навчання. Її досягненню сприяло застосування викладачами дисциплін усіх циклів професійної підготовки проблемного методу, евристичних бесід, організація самостійної роботи

учнів на засадах особистісної рефлексії, моделювання, застосування особистісно орієнтованих педагогічних технологій та елементів технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки).

Учням пропонувалося, зокрема, вирішити конкретні професійно-комунікативні ситуації з визначеною рольовою приналежністю. Це завдання мало на меті виявити їхню здатність грамотно висловлюватися, знаходили найкращі способи комунікативної взаємодії, прогнозувати реакцію співрозмовників на їхню комунікативну поведінку, аналізувати свої помилки у випадку негативного результату тощо. У ході евристичних бесід під час викладу нового матеріалу та його закріплення викладачі скеровували майбутніх офіціантів і барменів на формування нових питань, висновків, правил з опорою на отримані знання й особистий досвід, що стимулювало допитливість учнів, спроби аналізу власних комунікативних дій, розвивало прагнення до самовдосконалення комунікативних якостей.

Проведена цілеспрямована робота сприяла формуванню в майбутніх фахівців сфери обслуговування інтересу до розвитку професійно-комунікативних якостей та мотивації щодо їх удосконалення, спонукала їх до самостійного пошуку оптимальних рішень, дозволяла виявити рівень сформованості *особистісно-рефлексивного компонента* комунікативної культури. Для визначення цього рівня використовувався метод самооцінки. Наприкінці першого курсу учням контрольної та експериментальної груп пропонувалося заповнити анкету-таблицю, яка містила 12 комунікативних характеристик, вибраних для самооцінки з метою виявлення рівня сформованості мотиваційно-ціннісної, особистісно-комунікативної та комунікативно-рефлексивної компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури. Учні мали оцінити свої особистісно-рефлексивні комунікативні якості за 4-бальною шкалою. Оцінка показувала певний рівень сформованості компетентностей за ціннісним критерієм: 1 – недостатній, 2 – базовий, 3 – функціональний, 4 – креативний. Результати опрацювання анкетних даних дали можливість виявити кількість учнів з певним рівнем сформованості комунікативних компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури. Співвідношення рівнів їх сформованості в учнів

експериментальних і контрольних груп до початку експерименту та після нього відображено в табл. 1.

Таблиця 1

**Співвідношення рівнів сформованості компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ**

№ з/п	Рівні	Компетентності	Сформованість компетентності (к-сть учнів у %)			
			До експер.		Після експер.	
			ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
1	<i>недостатній</i>	мотиваційно-ціннісна	37,1	39,4	20,6	37,2
		особистісно-комунікативна	35,4	37,7	14,8	34,2
		комунікативно-рефлексивна	44,2	48,1	28,4	45,5
2	<i>базовий</i>	мотиваційно-ціннісна	28,7	27,5	37,2	28,1
		особистісно-комунікативна	36,3	34,7	38,6	35,7
		комунікативно-рефлексивна	39,3	35,4	34,6	36,2
3	<i>функціональний</i>	мотиваційно-ціннісна	24,3	23,3	28,4	24,3
		особистісно-комунікативна	22,7	22,8	27,3	24,3
		комунікативно-рефлексивна	13,8	13,6	24,1	14,6
4	<i>креативний</i>	мотиваційно-ціннісна	9,9	9,8	13,8	10,2
		особистісно-комунікативна	5,6	4,8	19,3	5,8
		комунікативно-рефлексивна	2,7	2,9	12,9	3,7

Як видно з табл. 1, показники сформованості компетентностей особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ до початку експерименту були майже однаковими з невеликими відхиленнями в той чи інший бік. Після експерименту вони суттєво відрізняються. Якщо в учнів ЕГ показники недостатнього рівня зменшилися на 16,5% за мотиваційно-ціннісною, 20,6% – за особистісно-комунікативною та 15,8% за комунікативно-рефлексивною компетентністю, то в КГ ця різниця становить відповідно 2,2%, 3,5%, 2,6%. Показники інших рівнів підвищилися в обох групах, але якщо в КГ їх різниця до та після експерименту коливається в межах від 0,4 до 1,5% (0,6%, 1,0%, 0,8 % – базовий; 1,0%, 1,5%, 1,0% – функціональний; 0,4%, 1,0%, 0,8% – креативний), то в ЕГ показники базового та функціонального рівнів за мотиваційно-ціннісною та особистісно-комунікативною компетентностями зросли відповідно на 8,5%, 2,3% та 4,1%, 4,6%; за комунікативно-рефлексивною компетентністю показники базового

рівня зменшилися на 4,7%, натомість показник її функціонального рівня зріс на 10,3%. На креативному рівні сформованості компетентностей особистісно-рефлексивного компонента також спостерігається динаміка: в обох групах його показники збільшилися за мотиваційно-ціннісною компетентністю на 0,4% (КГ) та 3,9% (ЕГ), за особистісно-комунікативною – на 1% (КГ) та 13,7% (ЕГ), за комунікативно-рефлексивною – 0,8% (КГ) та 10,2% (ЕГ).

Отже, показники сформованості особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури учнів, які навчалися за нашою методикою, суттєво вищі за ціннісним критерієм. Порівняльний аналіз свідчить про значне зменшення частки учнів ЕГ із недостатнім рівнем та її зростання – із функціональним та креативним рівнем за всіма компетентностями цього компонента.

Отримані результати свідчать про ефективність першого етапу нашої методики, який був спрямований на формування особистісно-рефлексивного компонента комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

Другий етап методики формування комунікативної культури – *етап пізнання* – передбачав розвиток пізнавальних здібностей і особистісних потреб майбутніх офіціантів і барменів, їхньої здатності до ефективного сприймання і осмислення інформації, накопичення професійно-комунікативного досвіду у вигляді знань, норм і правил. Педагогічне завдання полягало в озброєнні учнів ПТНЗ сфери обслуговування знаннями професійних понять, етичних норм і вимог до професійно-особистісних якостей майбутнього фахівця, соціально-психологічних особливостей особистості, основ психології професійного спілкування; розвитку гнучкості мислення, здатності до аналізу, синтезу та систематизації необхідної для професійно-комунікативної взаємодії інформації, вміння створювати внутрішній план комунікативних дій та адекватно сприймати партнера. Мета етапу пізнання – формування **гносеологічно-когнітивного компонента** комунікативної культури фахівців сфери обслуговування.

На цьому етапі в процес професійної підготовки майбутніх офіціантів і барменів у першому семестрі другого року навчання упроваджувався спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», розрахований на

36 год. Під час його вивчення учнями ЕГ педагогічна взаємодія будувалася на суб'єкт-суб'єктній основі, з урахуванням контексту майбутньої професійної діяльності учнів, чинника їхнього міжособистісного спілкування та нових особистісних і професійних потреб. Експериментальна методика викладання спецкурсу відрізнялася від традиційної тим, що на заняттях широко використовувалися активні методи навчання (проблемний, евристична бесіда, імітаційна гра, кейс-метод тощо) та сучасні педагогічні технології (інформаційно-комунікаційні, контекстного навчання, колективної розумової діяльності та ін.), що давало можливість залучати візуальні й аудіальні канали сприймання інформації, розвивати гносеологічно-когнітивні компетентності на основі активізації розумової діяльності учнів.

Привертанню уваги учнів на теоретичних заняттях сприяли переключення з монологічної форми спілкування на діалогічну та полілогічну при викладенні та закріпленні нового матеріалу, постановка проблемних і риторичних питань, звернення до особистого комунікативного досвіду учнів, спонукання їх до дискусій, висновків, висловлення своєї точки зору тощо. Важливим чинником плідної навчальної роботи було створення комфортної психологічної атмосфери в аудиторії з метою закріплення нових знань емоційно-почуттєвим забарвленням.

Таким чином, теоретичні заняття спецкурсу спрямовані на формування гностичної, мисленнєвої та перцептивної компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента, сутність якого в комунікативній культурі відображається у трансформації їхніх професійних знань у систему власних суджень, поглядів і поведінки у процесі комунікативної взаємодії та складає підґрунтя комунікативної компетентності. Оскільки система професійних знань виробляється передусім під час загальнопрофесійної та професійно-теоретичної підготовки, то важливим елементом опанування спецкурсу було використання міжпредметних зв'язків, посилення на інформацію, отриману під час загальноосвітньої та професійно-теоретичної підготовки, постановка пізнавальних комунікативних завдань, проєктованих на різноманітні виробничі ситуації тощо.

Водночас простежувався вплив отриманих під час вивчення спецкурсу знань на успішність учнів з інших предметів. Це здійснювалося за допомогою ек-

спертної оцінки, в якості експертів залучалися викладачі загальноосвітніх і професійно-теоретичних дисциплін. На їхню думку, учні, які вивчали спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» виявляють більше зацікавлення щодо оволодіння матеріалом і є більш активними на заняттях, надають особливого значення знанню рідної та іноземної мов, здатні аналізувати інформацію та визначати її значущість для майбутньої діяльності, їхні знання більш систематизовані. Крім того, як відзначають педагоги, ці учні активно займаються самоосвітою і прагнуть саморозвиватися, щоб досягти професійного успіху.

Результати знань учнів КГ та учнів ЕГ після вивчення спецкурсу оцінювалися за знанневим критерієм, що дало можливість виявити рівні сформованості гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Співвідношення рівнів сформованості комунікативних компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента в учнів до експерименту та після нього відображено в табл. 2.

Таблиця 2

**Співвідношення рівнів сформованості компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ**

№ з/п	Рівні	Компетентності	Сформованість компетентності (к-сть учнів у %)			
			До експер.		Після експер.	
			ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
1	<i>недостатній</i>	гностична	24,6	25,3	4,7	19,8
		мисленнева	28,2	29,2	9,3	21,7
		перцептивна	44,8	44,1	16,4	41,3
2	<i>базовий</i>	гностична	37,8	39,7	28,4	40,1
		мисленнева	44,3	43,5	29,7	48,5
		перцептивна	38,7	38,9	39,8	39,8
3	<i>функціональний</i>	гностична	22,4	19,7	40,7	23,6
		мисленнева	19,2	16,9	47,3	18,8
		перцептивна	9,7	10,4	26,0	11,5
4	<i>креативний</i>	гностична	15,2	15,3	26,2	16,5
		мисленнева	8,3	10,4	13,7	11,0
		перцептивна	6,8	6,6	17,8	7,4

Як видно з табл. 2, показники сформованості компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ до початку експерименту майже не відрізнялися. Після експерименту в учнів ЕГ показники недостатнього рівня зменшилися на 19,9% за гностичною, 18,9% – за мисленневою та 28,4% за перцептивною компетентностями, а в КГ ця різниця становить відповідно 5,5%, 7,5%, 2,8%. У КГ підвищилися показники інших рівнів, їх різниця до та після експерименту становить 0,4%, 5,0%, 0,9 % – на базовому; 3,9%, 1,9%, 1,1% – на функціональному; 1,2%, 0,6%, 0,8% – на креативному. В ЕГ показники базового рівня за перцептивною компетентністю зросли на 1,1%, а за гностичною та мисленневою – зменшилися відповідно на 9,4% та 14,8%, натомість зросли на функціональному рівні – відповідно на 18,3% та 28,1%. На креативному рівні показники сформованості компетентностей гносеологічно-когнітивного компонента в ЕГ збільшилися за гностичною компетентністю на 11%, за мисленневою – на 5,4%, перцептивною – також на 11%.

Показники сформованості гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури учнів, які вивчали спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», значно вищі за знаннєвим критерієм. Порівняльний аналіз дозволив виявити в ЕГ тенденцію зменшення частки учнів з недостатнім та базовим рівнями та одночасним зростанням кількості учнів з функціональним та креативним рівнями сформованості гносеологічно-когнітивного компонента комунікативної культури. Це свідчить про доцільність впровадження в підготовку фахівців сфери обслуговування запропонованого спецкурсу.

Отримані результати підтверджують також доцільність попереднього етапу нашої методики: усвідомлення учнями ЕГ ролі комунікативної культури для успішної професійної діяльності на особистісно-рефлексивній основі стимулювало потребу підвищення її рівня, спонукало до активної пізнавальної діяльності, особистісного саморозвитку та професійного вдосконалення.

Наступний *етап актуалізації* був спрямований на формування **операційно-технологічного компонента** комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування на основі поєднання професійно-комунікативних знань,



системи комунікативних цінностей, потреб і мотивів особистості, які відображаються в її професійній комунікативній діяльності.

Педагогічне завдання цього етапу полягало у виробленні в майбутніх офіціантів і барменів комунікативних умінь, навичок професійно-комунікативної взаємодії та відбору і застосування професійно-значущої інформації з різних джерел. Його метою була актуалізація готовності випускників ПТНЗ сфери обслуговування виконувати професійну діяльність на основі практичного застосування комплексу цих умінь і навичок. Для її досягнення на другому курсі (2-й семестр), після теоретичного вивчення спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», для забезпечення практичної готовності майбутніх офіціантів і барменів до комунікативної взаємодії в професійній сфері для учнів ЕГ проводився тренінг «Якісне обслуговування клієнта» [2, с. 186–210; 4]. У ході тренінгу під керівництвом практичних психологів ПТНЗ учні оволодівали уміннями: налагоджувати і підтримувати контакт із клієнтом з урахуванням вікових, статусних і соціально-культурних характеристик, адекватно використовувати невербальні та вербальні засоби спілкування під час обслуговування, обслуговувати конфліктного клієнта, психологічно грамотно вести торговий діалог; набували навичок: керувати комунікативною взаємодією шляхом постановки різного типу питань, ввічливо відповідати на заперечення, переконувати, управляти своїм емоційним станом, презентувати послуги; техніками виявлення потреб, активного слухання, постановки запитань різного типу, аргументації з користю для клієнта, налагодження зворотного зв'язку та презентації послуги. Водночас, тренінг був побудований таким чином, щоб учні змогли набути позитивного досвіду подолання комунікативних бар'єрів.

Після закінчення тренінгу учням пропонувалося оцінити його, відповівши на питання анкети, та самостійно проаналізувати його вплив на розвиток професійно-комунікативних умінь і навичок. Зміни щодо їх удосконалення пропонувалося оцінити за 5-бальною шкалою шляхом їх порівняння до тренінгу та після нього. Результати відповідей показали, що отримані під час вивчення спецкурсу знання допомогли виробленню професійно-комунікативних умінь і навичок,

сприяли розвитку особистісно-рефлексивних якостей учнів і формуванню готовності до роботи у сфері послуг.

Паралельно етап актуалізації передбачав формування компетентностей операційно-технологічного компонента комунікативної культури учнів ЕГ під час професійно-теоретичної підготовки і на уроках виробничого навчання. З цією метою викладачі ПТНЗ використовували методи «мозкової атаки», кейс-метод, а також тренувальні методи (імітаційну гру, моделювання, метод оперативних дій). Широко застосовувалися, особливо на уроках виробничого навчання, технології колективної розумової діяльності, проектна, контекстного навчання та елементи технології формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки.

Підвищення мотивації учнів щодо розвитку професійно-комунікативних умінь і навичок стимулювало й застосування інформаційно-комунікативних технологій у навчальному процесі, особливо коли на уроках виробничого навчання учням пропонувалося за допомогою спеціальних комп'ютерних програм R-Keerer V7, «1С: Бухоблік і Торгівля» (БІТ), «Парус-Ресторан», «АСТОР: Ресторан 4.0 Проф» здійснити розрахунок, зробити замовлення, з'ясувати наявність замовленого продукту в меню, знайти рецепт коктейлю тощо. Це сприяло виробленню і практичному закріпленню професійно-комунікативних умінь активного слухання та розуміння потреб співрозмовника, аналізу своєї реакції на його комунікативну поведінку, швидкого оцінювання ситуації та побудови власного плану дій у ній, оперативного та якісного виконання замовлення за допомогою спеціальних комп'ютерних програм. Результативність етапу актуалізації визначалася викладачами професійно-практичної підготовки в ході перевірки виконання учнями завдань на уроках виробничого навчання.

Оцінювання рівня сформованості операційно-технологічного компонента комунікативної культури в учнів КГ та учнів ЕГ після тренінгу та впровадження описаних інновацій здійснювалося за діяльнісним критерієм, внаслідок чого виявлені рівні сформованості компетентностей цього компонента комунікативної культури у майбутніх фахівців сфери обслуговування. Їх співвідношення в учнів експериментальних і контрольних груп подано в табл. 3. За даними таблиці, у пока-

зниках сформованості компетентностей операційно-технологічного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ до експерименту не було великих розбіжностей.

Таблиця 3

**Співвідношення рівнів сформованості компетентностей операційно-технологічного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ**

№ з/п	Рівні	Компетентності	Сформованість компетентності (к-сть учнів у %)			
			До експер.		Після експер.	
			ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
1	<i>недостатній</i>	лінгво-комунікативна	23,4	22,7	7,3	18,5
		коннективно-операційна	28,4	30,3	9,5	26,9
		інформаційно-технологічна	22,1	21,7	4,6	18,4
2	<i>базовий</i>	лінгво-комунікативна	39,4	40,9	28,4	42,2
		коннективно-операційна	37,9	38,4	37,4	39,7
		інформаційно-технологічна	36,1	34,8	26,2	36,4
3	<i>функціональний</i>	лінгво-комунікативна	27,3	25,8	43,3	27,4
		коннективно-операційна	22,5	22,2	34,5	23,2
		інформаційно-технологічна	27,9	27,4	42,4	28,1
4	<i>креативний</i>	лінгво-комунікативна	9,9	10,6	21,0	11,9
		коннективно-операційна	11,2	9,1	18,6	10,2
		інформаційно-технологічна	13,9	16,1	26,8	17,1

Після експерименту в учнів обох груп показники недостатнього рівня зменшилися на 16,1% (ЕГ) та 4,2% (КГ) за лінгво-комунікативною, 18,9% (ЕГ) та 3,4% (КГ) – за коннективно-операційною та 17,5% (ЕГ) та 3,3% (КГ) за інформаційно-технологічною компетентностями. Щодо базового рівня, то якщо в КГ його показники за всіма компетентностями зросли на 1,3%, 1,3% та 1,6%, то в учнів ЕГ вони зменшилися на 11%, 0,5% та 9,9% відповідно. Показники функціонального та креативного рівнів зросли в КГ та ЕГ, проте відзначимо їх суттєву різницю до та після експерименту практично за всіма компетентностями: 1,6%, 1%, 0,7% (КГ) та 16%, 12%, 14,5% (ЕГ) – на функціональному; 1,3%, 1,1%, 1,0% (КГ) та 11,1%, 7,4%, 12,9% (ЕГ) – на креативному.

Таким чином, в учнів КГ переважає базовий рівень сформованості цього компонента, хоча дещо вищими є показники функціонального і креативного рів-

нів, порівняно з особистісно-рефлексивним та гносеологічно-когнітивним компонентами. Натомість в учнів ЕГ достатньо високі показники базового і функціонального рівнів, а також вищий показник креативного рівня сформованості операційно-технологічного компонента комунікативної культури свідчать про яскраве вираження виявленої на попередньому етапі тенденції щодо значного зменшення частки учнів з недостатнім рівнем та її переходом на базовий. Водночас на етапі актуалізації ми спостерігали й зменшення кількісного показника базового рівня та суттєве збільшення функціонального.

Отже, виділений у нашій методиці етап актуалізації дозволяє простежити взаємозалежність і взаємозумовленість особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного та операційно-технологічного компонентів комунікативної культури, динаміку їх становлення і внутрішні взаємозв'язки. Аналіз результатів свідчить, що усвідомлення учнями ЕГ необхідності формування комунікативної культури на особистісно-рефлексивних засадах на першому етапі впливає на підвищення активності пізнавальної діяльності на другому етапі та сприяє ефективному виробленню професійно-комунікативних умінь і навичок – на третьому.

Четвертий етап нашої методики є *етапом адаптації* передбачав цілеспрямоване включення комунікативних компетентностей в навчально-виробничу діяльність майбутніх фахівців сфери обслуговування. Його суть полягає в інтеграції змісту всіх попередніх етапів і відображенні очікуваного результату впровадження методики – належного рівня комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Педагогічним завданням цього етапу є вдосконалення всіх набутих комунікативних компетентностей у процесі виробничого навчання і виробничої практики в закладах сфери обслуговування, а також їх виявлення у **професійно-адаптивному компоненті** комунікативної культури та його соціально-адаптивній, статусно-рольовій компетентностях і компетентності самопрезентації.

Реалізація етапу адаптації відбувалася на третьому курсі під час навчально-виробничої та виробничої практики у барах, кафе та ресторанах, де майбутні офіціанти і бармени потрапляли в реальні виробничі умови. З метою вдосконалення навичок учнів щодо моделювання комунікативного процесу в професійній сфері,

прогнозування реакцій співрозмовника на певні слова і вчинки, розрізнення конгруентності його вербальної та невербальної мови, розпізнавання емоційного стану і мотивів поведінки тощо на основі засвоєних знань і сформованих умінь застосовувалися методи моделювання, імітаційної гри, проектів, кейс-метод і метод оперативних дій, що сприяло розвитку навичок роботи в команді, групі, професійному колективі. Особлива увага приділялася вдосконаленню навичок професійно-комунікативної взаємодії в конфліктних ситуаціях, що можуть виникнути у трудовій діяльності. Відтворення виробничих умов у навчальній майстерні здійснювалося за допомогою технології контекстного навчання та інформаційно-комунікаційних технологій, внаслідок чого в учнів складалося цілісне уявлення про предметний і соціальний зміст майбутньої фахової діяльності.

Доцільним та ефективним для формування і розвитку компетентностей професійно-адаптивного компонента комунікативної культури було використання елементів тренінгу самопрезентації [3], які вводилися в структуру навчально-виробничої практики відповідно до тематики і практичної мети занять. Відзначимо, що тренінг самопрезентації був позитивно сприйнятий викладачами професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки, а також зацікавив керівників виробничої практики.

У ході виробничої практики учнів ПТНЗ в закладах громадського харчування (бари, кафе, ресторани) експерти (керівники практики від цих закладів) спостерігали за тим, як практиканти реалізують у діяльності отримані знання, уміння і навички, представляють себе роботодавцю при влаштуванні на роботу, виконують запропоновану їм на різних етапах виробничої практики професійну роль, знаходять спільну мову з колективом закладу тощо. Водночас викладачі професійно-теоретичної підготовки здійснювали спостереження за тим, як учні аналізують і корегують власну комунікативну поведінку, знаходять і виправляють помилки, допущені в ході професійно-комунікативної діяльності, оцінюють свій професійно-комунікативний потенціал, наскільки творчо підходять до професійної діяльності та прагнуть досягти в ній успіху.

Оцінювання рівня сформованості професійно-адаптивного компонента комунікативної культури в учнів КГ та учнів ЕГ здійснювалося за критерієм адаптивності. Співвідношення рівнів сформованості комунікативних компетентностей професійно-адаптивного компонента в учнів ЕГ та КГ до початку експерименту та після нього подано в табл. 4.

Таблиця 4

**Співвідношення рівнів сформованості компетентностей професійно-адаптивного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ**

№ з/п	Рівні	Компетентності	Сформованість компетентності (к-сть учнів у %)			
			До експер.		Після експер.	
			ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
1	<i>недостатній</i>	соціально-адаптивна	32,8	34,3	12,4	29,2
		статусно-рольова	25,1	24,8	13,3	21,7
		самопрезентації	38,7	38,8	13,1	33,4
2	<i>базовий</i>	соціально-адаптивна	42,9	43,7	23,3	47,1
		статусно-рольова	44,4	43,9	27,2	44,6
		самопрезентації	37,1	35,1	20,3	37,3
3	<i>функціональний</i>	соціально-адаптивна	13,9	14,1	45,1	14,8
		статусно-рольова	21,9	21,1	46,4	22,5
		самопрезентації	18,6	17,6	49,3	20,2
4	<i>креативний</i>	соціально-адаптивна	10,4	7,9	19,2	8,9
		статусно-рольова	8,6	10,2	13,1	11,2
		самопрезентації	5,6	8,5	17,3	9,1

Як видно з табл. 4, показники сформованості компетентностей професійно-адаптивного компонента комунікативної культури в ЕГ і КГ до початку експерименту були приблизно однаковими, причому в ЕГ деякі з них навіть були нижчими, ніж в КГ. Після експерименту це співвідношення суттєво змінилося. Показники недостатнього рівня зменшилися в учнів ЕГ на 20,4% за соціально-адаптивною, 11,8% – за статусно-рольовою та на 25,6% за компетентністю самопрезентації, а в КГ ця різниця становить відповідно 5,1%, 3,1%, та 5,4%. Показники базового рівня, як і на попередньому етапі, збільшилися в КГ (на 3,4%, 0,7% та 2,2%) та зменшилися в ЕГ (на 19%, 17,2% та 16,8% відповідно). Показники інших рівнів підвищилися в обох групах, але якщо в КГ їх різниця до та після експери-

менту становить 0,7%, 1,4%, 2,6% на функціональному рівні та 1%, 1%, 0,6% – на креативному, то в ЕГ – 31,2%, 24,5%, 30,7% та 8,8%, 4,5%, 11,7% відповідно.

Аналіз отриманих даних свідчить, що в учнів ЕГ домінує функціональний рівень сформованості професійно-адаптивного компонента, натомість учні КГ виявляють переважно базовий рівень. Слід також відзначити суттєву різницю у показниках креативного компонента (майже вдвічі) на користь учнів ЕГ.

Оскільки ми розглядаємо комунікативну культуру як інтегроване утворення особистості фахівця сфери обслуговування, що виявляється в його готовності використовувати набуті комунікативні компетентності в майбутній професійній діяльності, простежимо динаміку її формування, спираючись на дані зведеної таблиці результатів усіх етапів цього процесу (табл. 5). Безперечно, це узагальнення є умовним, проте дозволяє більш наочно уявити результати дослідження.

Таблиця 5

### Співвідношення рівнів сформованості компонентів комунікативної культури в експериментальній та контрольній групах

№ з/п	Рівні	Компоненти	Сформованість компонента (к-сть учнів у %)			
			До експер.		Після експер.	
			ЕГ	КГ	ЕГ	КГ
1	<i>недостатній</i>	особистісно-рефлексивний	38,9	41,7	21,3	39,0
		гносеологічно-когнітивний	32,5	32,8	10,1	27,6
		операційно-технологічний	24,6	24,9	7,1	21,3
		професійно-адаптивний	32,2	32,6	12,9	28,1
2	<i>базовий</i>	особистісно-рефлексивний	34,7	32,6	36,8	33,3
		гносеологічно-когнітивний	40,3	40,7	32,6	42,8
		операційно-технологічний	37,8	38,1	30,1	39,4
		професійно-адаптивний	41,5	40,9	23,6	43,0
3	<i>функціональний</i>	особистісно-рефлексивний	20,3	19,9	26,6	21,1
		гносеологічно-когнітивний	17,1	15,7	38,1	18,0
		операційно-технологічний	25,9	25,1	40,1	26,2
		професійно-адаптивний	18,1	17,6	46,9	19,2
4	<i>креативний</i>	особистісно-рефлексивний	6,1	5,8	15,3	6,6
		гносеологічно-когнітивний	10,1	10,8	19,2	11,6
		операційно-технологічний	11,7	11,9	22,1	13,1
		професійно-адаптивний	8,2	8,9	16,6	9,7

Динаміку формування комунікативної культури в учнів ЕГ і КГ, виявлену в результаті експерименту, відображає гістограма на рис. 1.

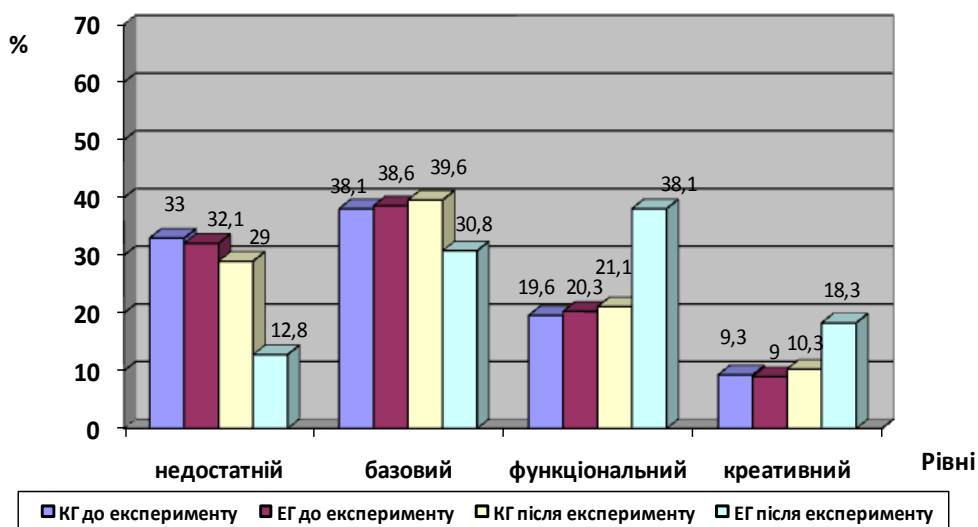


Рис. 1 Рівень сформованості комунікативної культури в учнів ЕГ і КГ

З табл. 5. та рис. 1 видно, що від етапу до етапу в ЕГ відбувалися позитивні зміни за усіма компонентами комунікативної культури. Так, показники недостатнього рівня зменшилися в 1,7 рази, базового – в 1,5 рази. Натомість показники функціонального рівня сформованості комунікативної культури зростали від етапу до етапу та в цілому збільшилися майже в 1,8 рази. Показники ж креативного рівня в ЕГ вже наприкінці першого етапу були в 2,3 рази вищими, ніж в КГ, та, з невеликими відхиленнями в позитивний бік, залишалися стабільними протягом усього часу впровадження інновацій. Показники формування комунікативної культури в учнів КГ, які навчалися за традиційною методикою, демонструють перевагу в них базового рівня, натомість показники функціонального і креативного рівнів її сформованості практично не змінилися.

Статистична перевірка результатів сформованості комунікативної культури учнів експериментальної та контрольної груп проводилась у програмі Statistica 10 за допомогою критерія Стюдента (t-критерій) [1]. Його емпіричне значення і рівень значущості до експерименту за всіма компонентами комунікативної культури показали, що відмінності між результатами учнів ЕГ і КГ статистично не значимі ( $p > 0,05$ ). Наприкінці експерименту обчислення t-критерію для порівняння



математичних сподівань успішності учнів засвідчило, що рівень сформованості комунікативної культури учнів експериментальних груп відрізняється від рівня учнів контрольних груп за усіма компонентами комунікативної культури з необхідною статистичною достовірністю.

Комплексний аналіз отриманих результатів засвідчив відповідність нашої методики напрямом практичної реалізації змісту професійної освіти та її доцільність для оптимізації професійної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування ПТНЗ, що доводить її ефективність. Експериментальне дослідження підтвердило, що підготовка майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійно-комунікативної діяльності повинна реалізовуватися системно, в основу її змісту мають покладатися функціональні обов'язки та враховуватися особливості комунікативної діяльності в сучасній сфері послуг; якість професійно-комунікативних знань, умінь і навичок учнів зростає завдяки раціональному використанню в процесі професійної підготовки активних методів навчання, сучасних педагогічних технологій, які сприяють накопиченню особистісного досвіду комунікативної діяльності, формуванню всіх компонентів комунікативної культури шляхом активізації мислення з опорою на творчі вияви особистості у професійній діяльності та забезпечують розвиток особистісних і професійно-комунікативних якостей учнів, необхідних для успішної виробничої діяльності у сфері обслуговування.

Отже, запропонована методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ забезпечує безперервність і наступність цього процесу з урахуванням можливостей змісту професійної підготовки учнів, форм і методів навчання. Її впровадження в навчальний процес ПТНЗ сфери обслуговування підвищує якість професійної підготовки та дозволяє готувати учнів до майбутньої професійної діяльності відповідно до сучасних вимог суспільства щодо сфери послуг.

***Посилання:***

1. *Климчук В. О.* До проблеми використання t-критерію Стьюдента у психології / *Климчук В. О.* // Практична психологія та соціальна робота. — 2010. — № 6. — С. 21–28.

2. *Матійків І. М.* Формування соціально-психологічних компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування : психологічний практикум / І. М. Матійків. — Львів : Ліга-прес, 2007. — 226 с.
3. *Пикулева О. А.* .Тренинг эффективной самопрезентации [Електронний ресурс] / О. А. Пикулева. — Режим доступу : <http://psychologiya.com.ua/psixologicheskie-treningi/3500-trening-effektivnoj-samoprezentaczii.html>.
4. *Руденко Л. А.* Педагогічний потенціал тренінгових технологій формування спеціально-професійних компетенцій майбутніх фахівців сфери обслуговування / Л. А. Руденко, І. М. Матійків // Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання у підготовці фахівців : методологія, теорія, досвід, проблеми : зб. наук. пр. — Вип. 19 [ред. кол. : І. А. Зязюн (голова) та ін.] — Київ-Вінниця : ДОВ “Вінниця”, 2008. — С. 185–189.
5. *Руденко Л. А.* Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія / Лариса Анатоліївна Руденко. — Львів : Піраміда, 2015. — 343 с.